

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN GASES DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P.



Libertad y Orden

**Prosperidad
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GAS COMBUSTIBLE
Bogotá, septiembre de 2013**

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN GASES DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑO 2012

AUDITOR: KPMG ADVISORY SERVICES LTDA.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Gases de la Guajira S.A. E.S.P. se encuentra constituida como sociedad anónima, iniciando operaciones el 7 de Julio de 1980, para desarrollar las actividades de comercialización y distribución de gas natural. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$ 1.565.356.710 y tiene su sede principal en Riohacha, Guajira. Su última actualización en RUPS fue el día 04 de Marzo de 2013.

Tabla 1. Datos Generales

Tipo de sociedad	Anónima
Razón social	Gases de la Guajira S.A., Empresa De Servicios Públicos.
Sigla	GASGUAJIRA S.A. E.S.P.
Nombre del gerente	Rolland Josué Daza.

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2. Balance General

BALANCE GENERAL	2012	2011	Var
Activo	\$69,320,026,748	\$60,686,885,159	14.23%
Activo Corriente	\$16,936,071,467	\$15,138,653,600	11.87%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$10,166,801,642	\$9,382,369,128	8.36%
Inversiones	\$8,149,062,327	\$7,356,959,816	10.77%
Pasivo	\$30,035,609,696	\$25,416,366,119	18.17%
Pasivo Corriente	\$13,924,197,257	\$18,460,490,033	-24.57%
Obligaciones Financieras	\$21,074,689,544	\$19,399,980,852	8.63%
Patrimonio	\$39,284,417,052	\$35,270,519,040	11.38%
Capital Suscrito y Pagado	\$1,565,356,710	\$1,565,356,710	0.00%

Fuente: SUI

Los activos de la Empresa para el año 2012 fueron de \$69.320 millones, presentando un incremento de \$8.633 millones con respecto al año anterior, debido principalmente al aumento de otros activos en \$4.486 millones, explicados por aumento en las valorizaciones que pasaron de \$18.979 millones a \$22.647.137 millones. Por otra parte la cuenta deudores presentó un aumento de \$13,75%, ubicándose en \$22.125 millones, esto debido al incremento en cuentas por cobrar a otros servicios con un aumento de \$1.538 millones, siendo difícil de determinar dicho incremento debido a que el plan contable es reportado a seis dígitos, lo que imposibilita tener mayor detalle de esta cuenta. Por lo anterior, el prestador hace omisión a la resolución 25985 de 2006, la cual señala que se debe realizar el reporte del plan contable con el máximo nivel contable que trabaje la empresa, más teniendo en cuenta que las notas de los estados financieros no son suficientemente claras como para establecer el detalle del aumento.

Las principales cuentas del activo aumentaron, a excepción de Inventarios con un decrecimiento de 17,58%. Los Activos Totales están concentrados en su mayoría en Otros Activos explicados por las Valorizaciones por \$22.647 millones.

El Activo Corriente corresponde al 24,43% de los Activos Totales de la Empresa, el cual presentó un incremento del 11,87% con respecto al 2011, este está compuesto principalmente por Deudores por \$14.510 millones.

Un rubro que se puede resaltar dentro del activo fijo es la cuenta 1690 Depreciación diferida Exceso fiscal, que corresponde al 42,61% de la propiedad planta y equipo y que equivale a valor de la conciliación fiscal que se efectúa con la declaración de renta.

En cuanto a los Pasivos, estos aumentaron un 18,17%, ubicándose en \$30.035 millones, incremento producido en su mayoría por el aumento de otros pasivos en \$1.988 millones, explicados por el incremento en los ingresos recibidos por anticipado que aumentaron 1.592% con respecto al año anterior, pasando de \$114 millones a \$1.932 millones. Adicionalmente, las obligaciones financieras ascendieron a \$20.822 millones, presentando un incremento del 13,07% equivalente a \$2.406 con respecto a 2011, esto debido al aumento en las obligaciones con la banca comercial que pasaron de \$17.860 millones a \$19.944 millones, generado por la adquisición de un crédito rotativo con el Banco de Bogotá, al aumento de los créditos que ya tenía con los Bancos de Bogotá y Bancolombia, a pesar de la cancelación de la totalidad del crédito con el Banco popular por \$2.500 millones de pesos, de acuerdo a lo explicado en la nota 9 de los estados financieros.

El patrimonio presentó un incremento de 11,38% con respecto al año anterior totalizando \$39.284.417.052, el cual está soportado en el aumento del rubro superávit por valorización. En cuanto a la estructura de capital, la mayor parte de los fondos de la empresa son propios, el 43,3% son aportados por acreedores.

2.2 Estado de Resultados

Tabla 3. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2012	2011	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$32,743,770,658	\$28,358,556,601	15.46%
COSTOS OPERACIONALES	\$23,345,062,182	\$19,840,218,110	17.67%
GASTOS OPERACIONALES	\$7,897,385,273	\$6,787,752,702	16.35%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$1,501,323,203	\$1,730,585,789	-13.25%
OTROS INGRESOS	\$6,031,637,025	\$4,697,809,751	28.39%
OTROS GASTOS	\$1,956,383,228	\$1,575,907,435	24.14%
GASTO DE INTERESES	\$1,706,678,684	\$1,223,142,998	39.53%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$5,576,577,000	\$4,852,488,105	14.92%

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales para el 2012 fueron de \$32.744 millones, presentando un incremento del 15,46% con respecto al 2011, impulsado en su mayoría por el aumento de la comercialización de gas natural, rubro que ascendió a \$21.909 millones con un aumento de \$3.040 millones y al incremento de otros ingresos operacionales por \$816 millones con respecto al año anterior.

Los Costos Operacionales fueron de \$23.345 millones, los cuales representan el 71,29% de los Ingresos Operacionales, estos aumentaron un 17,67% con respecto al año anterior, debido principalmente al incremento en \$2.777 millones en Costos de bienes y servicios públicos, que incluye costo de comercialización de gas y costo por conexión.

Los gastos operacionales aumentaron 16,35%, pasando de \$ 6.788 a \$7.897 millones de pesos, estos están conformados por los gastos de administración por \$5.313 millones y por los gastos de Provisiones Agotamiento Depreciaciones y Amortizaciones por \$2.584 millones, los cuales presentaron un incremento de 16,14% y 16,78% respectivamente.

La Empresa obtuvo utilidades operacionales por \$1.501 millones presentando una disminución de 13,25% con respecto al año anterior, debido a que la suma de los costos y gastos operacionales superan los ingresos operacionales a pesar del incremento que estos presentaron con respecto al año anterior.

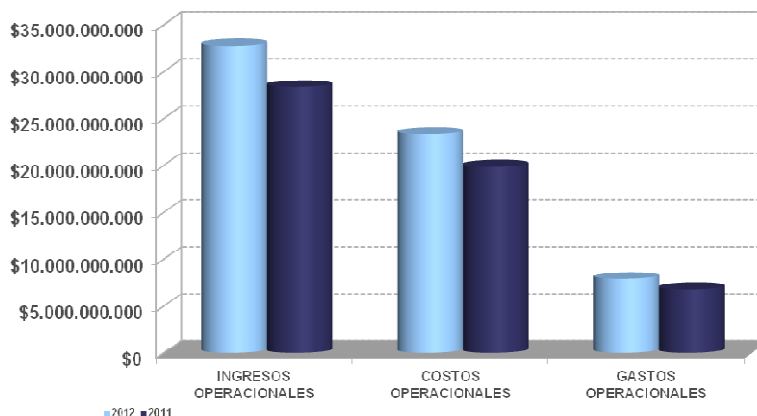
Los Ingresos No Operacionales aumentaron en 28,39% ascendiendo a \$6.032 millones de pesos, debido al incremento de ingresos financieros por \$796 millones de pesos ubicándose en \$3.523 millones de pesos en el 2012 y por el aumento de la utilidad por el método de participación patrimonial que aumentó en \$472 millones con respecto al 2011, ubicándose en \$2.140 millones en 2012.

De igual forma los Gastos No Operacionales fueron de \$1.956 millones, los cuales aumentaron 24,14% con respecto a 2011, incremento generado por el aumento de intereses en obligaciones financieras de créditos obtenidos con la banca comercial

explicados previamente, rubro que ascendió \$484 millones de pesos con respecto al año anterior.

La utilidad neta fue de \$5.577 millones de pesos, presentando un incremento de 14,92% con respecto a 2011, como consecuencia a el aumento en los ingresos no operacionales por \$1.334 millones, superando el crecimiento de los gastos no operacionales que fue de \$380 millones con respecto al año anterior.

Gráfica 1. Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4. Indicadores Financieros

INDICADORES	2012	2011	Empresas el Sector
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN			
Razón Corriente – Veces	1.2	0.8	1.6
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	210.9	213.5	153.8
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16.8	7.7	28.8
Activo Corriente Sobre Activo Total	24.43%	24.95%	25.65%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO			
Nivel de Endeudamiento	43.3%	41.9%	35.6%
Patrimonio Sobre Activo	56.7%	58.1%	72.4%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	46.4%	72.6%	26.4%
Cobertura de Intereses – Veces	2.7	3.9	3.5
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD			
Ebitda	4,786,596,613	4,923,683,867	\$744,870,143,890
Margen Operacional	14.6%	17.4%	25.1%
Rentabilidad de Activos	6.9%	8.1%	16.9%
Rentabilidad de Patrimonio	13.4%	15.2%	31.8%

Fuente: SUI

Liquidez:

La razón corriente de la empresa para el año 2012 es 1,2, presentando un incremento de 0,4 veces con respecto al año anterior, debido principalmente a la disminución de los pasivos corrientes como consecuencia de la reestructuración de la deuda tal como lo indica el informe del AEGR, esto quiere decir que la empresa optimizó los recursos corrientes para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, pues sus activos de corto plazo ascienden a \$16.936 millones superan los pasivos corrientes \$13.924 millones.

La rotación de cuentas por cobrar presentó una disminución de 2,8 días pasando de 213,5 días en 2011 a 210,7 días en 2012, lo que implica una mejora en la gestión de cobro de cartera por parte de la empresa. La empresa tarda 16,8 días en realizar el pago de sus obligaciones, aumentando 9,1 días con respecto al año anterior.

El activo corriente corresponde al 24,43% del total de activos de la compañía, porcentaje que no presenta una variación significativa con respecto al 2011, que fue de 24,95%.

Endeudamiento:

En el año 2012, el nivel de endeudamiento asciende a 43,3%, en el cual se evidencia un incremento de 1,4% con respecto al año anterior que se ubicaba en 41,9%, ocasionado en el aumento de las obligaciones financieras en banca comercial explicadas anteriormente.

El 56,7% de los recursos con los que cuenta la empresa para su funcionamiento son propios, porcentaje que disminuyó con respecto al 2011 año en el cual el patrimonio de la empresa representaba el 58,1% de los activos, esto debido al aumento del endeudamiento de la compañía en el 2012.

Los pasivos de la empresa para el 2011 estaban concentrados en pasivos de corto plazo, estos representaban el 72,6% de los pasivos totales de la compañía, para el 2012 la participación de los pasivos corrientes dentro de los pasivos totales se redujo representando el 56,7% de estos.

Rentabilidad:

El EBITDA presenta una disminución de \$137 millones con respecto al año anterior, pasando de \$4.924 a \$4.787 millones de pesos en 2012.

El margen operacional fue de 14,6%, presentando una disminución de 2,74% con respecto al año 2011, esta reducción es consecuencia de la disminución de las utilidades operacionales por \$229 millones de pesos, debido al incremento en los costos y gastos operacionales explicados anteriormente.

La rentabilidad de los activos se redujo 1,21% con respecto al año anterior ubicándose en 6,9%, al igual que la rentabilidad del patrimonio que presentó una disminución de 2,74% con respecto a la vigencia anterior, estas reducciones están dadas por el recorte evidenciado en el EBITDA en el año 2012.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

Infraestructura:

El sistema de distribución de Gases de la Guajira, cuenta con 1.763 kilómetros lineales de tubería tendida, de los cuales el 79,4 % corresponde a anillos.

El sistema está constituido en su totalidad por la tubería de polietileno de $\frac{3}{4}$ de pulgada y por tubería de 2", equivalente a 1.471,4 kilómetros, de los cuales durante el año 2012 se instalaron 61,4 kilómetros de tubería de polietileno la cual es usada principalmente para las obras de avance y saturación, como se muestra a continuación:

Tabla 5. Longitud de Tubería Instalada (en metros)

Tubería instalada	
Diametro	Cantidad
Troncal	
1"	39.911
2"	71.350
3"	18.817
4"	13.957
63mm	6.710
90mm	10.918
110mm	7.006
160mm	5.690
Anillos	
3/4"	1.400.102
1/2"	188.561
Total	1.763.022

3.1 Indicadores de Calidad

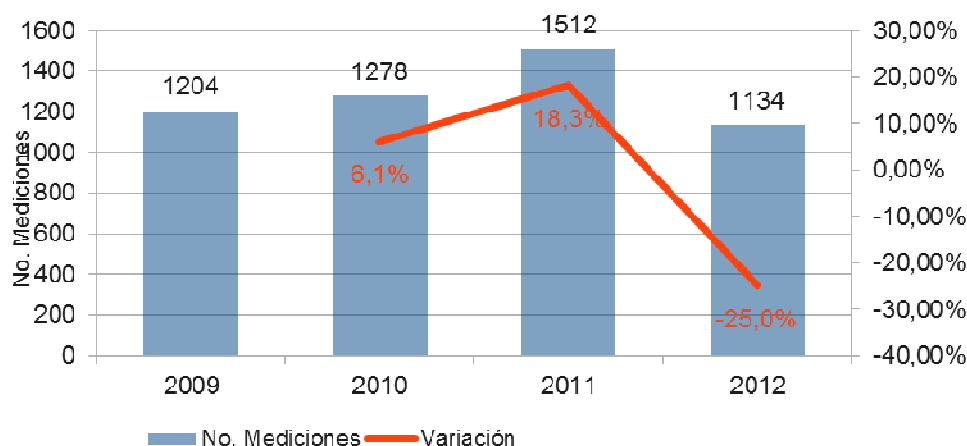
Dando cumplimiento a lo estipulado en la resolución CREG 100 de 2003 y en la Circular SSPD-CREG 001 de 2006, Gases de La Guajira reportó en 2012 un total de 1.134 mediciones de los indicadores de Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) e Índice de Odorización (IO) en el Sistema Único de Información -SUI-.

Como se observa en el Gráfico 2, el número de mediciones efectuadas en 2012 disminuyó con respecto a los años anteriores. De acuerdo a explicaciones aportadas por el prestador, lo anterior resultó como consecuencia de la simultaneidad en la aplicación de la resolución CREG 059 de 2012 y la disponibilidad de los equipos utilizados para la medición de este indicador.

En este sentido, la empresa aclara que cuenta con 3 equipos de medición, dos de los cuales se utilizan periódicamente y un tercero de respaldo. En el mes agosto de 2012 se envió uno de los equipos a mantenimiento y/o calibración, pero desafortunadamente un segundo equipo salió de servicio por daño. Lo anterior ocasionó que el prestador no tomara la totalidad de las mediciones para los meses de agosto y septiembre. Actualmente el prestador gestiona la adquisición de un cuarto equipo para evitar estos contratiempos.

El Gráfico 2 se muestra la evolución anual de las mediciones así como su variación durante los últimos cuatro años.

Gráfico 2. Evolución anual de mediciones de IPLI e IO



Fuente:SUI

Al evaluar la información reportada por Gases de La Guajira en cuanto al Índice de Respuesta al Servicio Técnico (IRST), se evidencia que el mayor evento presentado para el año 2012 es el de “Evento Controlado” con un 56,35% del total seguido en menor proporción por “Escape de Gas No Controlado” con un 20,69% del total, por su parte, el evento “Interrupción del Servicio” con un 16,88% seguido por “Calidad de la Llama” con el 5,52% y finalmente el evento “Incendio” con el restante 0,56%.

Al respecto, considerando los datos reportados para 2011 se evidencia un aumento en los tipos de requerimientos de Interrupción del Servicio, Calidad de la Llama, Evento No Controlado e Incendio, mientras que los requerimientos por escapes de gas controlados presentaron disminución.

La razón principal del incremento en la interrupción del servicio corresponde a la rotura de las redes por parte de terceros, especialmente empresas de acueducto y alcantarillado, que han incrementado su actividad en los municipios en los que Gases de La Guajira S.A. E.S.P. presta el servicio de gas natural por red.

De otra parte, debido a que fue necesario el cambio de la firma encargada del Call Center así como modificar los protocolos para la atención de emergencias, lo que condujo a una clasificación diferente de los eventos, se presentaron incrementos en las cifras por Evento No Controlado y Calidad de la Llama.

El total de requerimientos se incrementó en un 11,91% respecto al año anterior. La información respectiva se resume en la siguiente tabla:

Tabla 6. Variación de Eventos (2011-2012)

Sector	%	No. (2012)	No. (2011)	Variación
INTERRUPCION DEL SERVICIO	16,88%	939	768	22,27%
CALIDAD DE LA LLAMA	5,52%	307	234	31,20%
EVENTO CONTROLADO	56,35%	3.135	3215	-2,49%
EVENTO NO CONTROLADO	20,69%	1.151	741	55,33%
INCENDIO	0,56%	31	13	138,46%
Total		5.563	4.971	11,91%

Fuente: SUI

3.2 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control, además de ejercer un control directo sobre sus empresas vigiladas, cuenta con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados, las cuales se encuentran reguladas por la Ley 142 de 1994 con el fin de evaluar la gestión de las empresas prestadoras de servicios públicos en los aspectos financieros, técnico/operativos y de calidad del servicio. Esta figura se encuentra definida en el artículo 51 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6° de la Ley 689 de 2001.

A continuación se transcriben, algunos de los aspectos importantes mencionados por la Auditoría, con relación a los aspectos técnicos- operativos de la empresa durante su gestión en el año 2012.

“(...)

*Gestión Técnica y Operativa
Seguridad en las redes*

Gases de la Guajira mantiene su plan de mantenimiento el cual está orientado a mantener con integridad, continuidad y disponibilidad el sistema, este plan es cumplido consistentemente por la empresa.

En cumplimiento a la Resolución CREG 067 de 1995, la Empresa cumple en cuanto a la obligación de revisar periódicamente las instalaciones de los usuarios, así mismo se realizó los cambios necesarios para darle cumplimiento a la resolución 059 de 2012 en cuanto los plazos mínimos y máximos para realizar la revisión, generando así seguridad para la continua prestación del servicio.

Plan de Inversiones

El plan de inversión de Gases de la Guajira tuvo un cumplimiento del 134% acumulado al 31 de diciembre de 2012, el cual sigue orientado a aumentar la cobertura del área y la saturación del mercado, que atiende mediante la construcción de nuevas redes de distribución.

Indicadores de Calidad

El cumplimiento de los indicadores establecidos en la Resolución CREG 100 del 2003 Índice de Presión en Línea Individual (IPLI), Índice de Odorización (IO) y duración equivalente de la interrupción del servicio (DES), durante el año 2012 fue de 100% y 0% respectivamente

Gestión Técnica y Operativa

Nuestra evaluación de la Gestión Técnica y Operativa de GDG fue realizada para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012, incluyendo la evaluación de la gestión de la inversión, operación, mantenimiento y seguridad de la infraestructura asociada a cada servicio, así como aspectos y condiciones de cobertura, confiabilidad, continuidad y oportunidad de la prestación del servicio.

Adicionalmente la AEGR verificó si se presentaron compensaciones generadas a los usuarios del servicio por los incumplimientos o interrupciones presentadas, salvo en los casos establecidos en los Artículos 139, 140 y 141 de la Ley 142 de 1994

Nuestro análisis de los aspectos técnico - operativos se basó en las siguientes fuentes de información: Reunión con los Líderes de Área, Jefe de Planeación, resoluciones y normatividad vigente de la CREG y la SSPD, archivos fuente para el cálculo de los indicadores.

A continuación se presentan los principales indicadores técnicos y operativos del negocio de transporte de gas natural domiciliario:

Plan de Inversión

Gases de la Guajira presenta a Octubre de 2012 una mayor ejecución de su plan de inversión en un 134%, de se ampliaron las justificaciones por parte de la Subgerencia Administrativa de la siguiente manera:

- 1.La mayor ejecución en inversión en redes de distribución, obedece a una mayor ejecución del 111% en viviendas anilladas a octubre 2012.*
- 2.La mayor ejecución en inversión en maquinarias, equipos y su sobre ejecución se debe a compra de equipos especializados que no fueron presupuestados, necesarios para los nuevos proyectos de inversión.*
- 3.La mayor ejecución en inversión en muebles y enseres se debe a readecuación de oficinas de las diferentes agencias. Hubo la necesidad de realizar trabajos adicionales a los presupuestados.*
- 4.La no ejecución de las inversiones en materia de equipos de cómputo, obedece a trabajos y adecuaciones del área de informática, que por directriz de la administración fueron aplazados para el primer trimestre del 2013. Cabe anotar que se encuentran incluidos en el plan de inversiones del 2013.*
- 5.La mayor ejecución en inversión en vehículos se debe a la compra de un vehículo adicional para operaciones el cual estaba presupuestado para el 2013, y hubo la necesidad de adelantar la adquisición.*

Calidad en la construcción de redes

Nuestro análisis evaluó la planeación y ejecución del plan de obras, la verificación de la calidad en las construcciones, a través de la existencia y aplicación del manual de construcciones e informes de interventoría.

Planeación de Obras:

El plan de obras de Gases de la Guajira está constituido principalmente por cuatro tipo de obras: Avances, Saturación, Religamiento y Alargues; ésta planeación se hizo teniendo en cuenta la proyección de la Empresa de incursionar en nuevos mercados, proyectos de municipios ó proyectos gubernamentales, así como las necesidades del sistema de los mercados actuales (Alargues y Religamientos).

Las obras para el año 2012 se planificaron basadas en la proyección de predios a anillar para el mencionado año, el plan de obras tiene como objeto continuar con la expansión de la prestación del servicio.

Calidad de las construcciones:

Nuestro análisis evaluó la planeación y ejecución del plan de obras, la verificación de la calidad en las construcciones, a través de la existencia y aplicación del manual de construcciones e informes de interventoría.

Se evaluó el cumplimiento de los aspectos técnicos durante la construcción de redes externas e internas según lo establecido en la normatividad vigente. La responsabilidad sobre la vigilancia del cumplimiento de los aspectos técnicos en las construcciones de redes externas es del interventor, el cual supervisa y certifica.

La revisión del cumplimiento técnico de la obra tiene en cuenta, según el formato Verificación Técnica de redes (F5-PCRE-V1), del Sistema de Gestión de Calidad de Gases de la Guajira, los siguientes aspectos:

- 1.Inspección de los materiales y equipos*
- 2.Verificación del uso debido de los elementos de protección personal*

3. *Instalación de avisos informativos*
4. *Señalización del lugar de trabajo*
5. *Profundidad de la zanja para señalización de la zanja*
6. *Profundidad de la zanja para la tubería*
7. *El fondo de la zanja es liso*
8. *Encamisado de tubería*
9. *Instalación de tubería en forma serpenteada*
10. *Tape en dos capas*
11. *Instalación de la cinta de señalización*
12. *Extremos tapados de la tubería*
13. *Protección de la excavación*
14. *Verificación del buen estado del compresor*
15. *Barrido sobre la tubería*
16. *Ejecución de la purga de la tubería*
17. *Documentación de la presión de la tubería*

Por su parte el manejo de escombros y reposición de materiales es documentado en el formato Relación de obra civil (F4-PCRE-V1).

En cuanto a la calidad en la construcción, Gases de la Guajira tiene establecidos manuales y procedimientos siguiendo los requerimientos técnicos para la construcción de redes, estos son suministrados al personal encargado de realizar las construcciones tanto interno como contratistas y la vigilancia sobre el cumplimiento de dichos aspectos es responsabilidad del interventor de obras, la verificación de la construcción consistió en la revisión de las interventorías realizadas durante el 2012 y del cumplimiento con la NTC 3728 la cual establece las condiciones de diseño, seguridad, trazado de redes, diámetro de la tubería, entre otras.

Calidad y Oportunidad del Mantenimiento de Redes y Equipos
Nuestras fuentes de información para verificar el cumplimiento del plan de mantenimiento consistieron en: Plan de mantenimiento de gasoductos, índices de gestión de operación y mantenimiento, reunión con el líder de mantenimiento.

Nuestro análisis evaluó la cantidad de reparaciones realizadas en tubería al año, Cantidad de medidores reemplazados por fallas y cumplimiento a las actividades programadas de mantenimiento de redes de distribución para el Departamento de la Guajira.

En cumplimiento de lo establecido en el Código de distribución de gas, durante el 2012 según reportes entregados por Gases de la Guajira, se programó y ejecutó el plan de mantenimiento de tipo preventivo y predictivo, el cual se enfoca en dos actividades principales:

Patrullaje de redes externas ó Programa de rastreo de redes:
Direccionada a patrullar todas las localidades durante el año, haciendo uso de los equipos detectores de fugas, Flamepack inicialmente para la detección de olores y el equipo Sewerin para confirmar que se trata de una fuga por daño sobre la tubería.

Durante el 2012 Gases de la Guajira según el formato F1-PMSD-V1 realizó la inspección en la localidad de Riohacha, redes de troncal del Caribe, redes de corredor del carbón y gasoductos, con un cumplimiento del 100% en su ejecución.

Mantenimiento en estaciones reguladoras:
Revisiones de seguridad sobre las tres estaciones con las que cuenta la Empresa (Riohacha, La Mina y El Ebanal), se incluye, entre otras actividades:
-La verificación de manómetros.
-Mantenimiento de las válvulas de seguridad y control de presión.

- Limpieza de todos los accesorios y tubería de la estructura mecánica y elementos de la estructura civil de la estación.
- La calibración de equipos.
- Revisión de válvulas y la limpieza general de la estación.

Seguridad de redes y de la instalación del usuario

Nuestra evaluación interpreta la información suministrada por los Líderes del Área de Operaciones y proyectos y el Coordinador de Gestión de la Calidad a las revisiones periódicas, Cantidad de intervenciones en emergencias, tiempo de respuesta en emergencias, Cantidad de siniestros sobre la red e instalaciones, Seguridad de redes y en la instalación del usuario, reclamamos por baja presión. Así también deberá constituir las garantías que exijan las autoridades municipales de conformidad con el artículo 26 de la Ley 142 de 1994.

La CREG durante el 2012 expidió la Resolución 059 de 2012 la cual modifica parcialmente la Resolución CREG 067 de 1995; el objetivo principal de la Resolución CREG 059 es permitirle al usuario tomar la decisión de elegir el organismo de inspección Acreditado, así mismo se ratifica la responsabilidad sobre el estado de la instalación interna de gas.

Por su parte Gases de la Guajira en cumplimiento a lo establecido en la Resolución CREG 059 y como parte del aseguramiento en las redes de distribución y en las instalaciones de gas natural a los usuarios, realizó los cambios pertinentes para darle cumplimiento.

Atendiendo lo establecido en la Resolución CREG 067 de 1995, por el cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, en su Anexo General, establece en su capítulo V5. Procedimiento para la Operación del Sistema de Distribución, Numeral 5.23. "El distribuidor estará obligado a inspeccionar las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años, o a solicitud del usuario, consultando las normas técnicas y de seguridad", en ese sentido la AEGR procedió a verificar una muestra aleatoria de diez revisiones periódicas realizadas en el año 2012 a usuarios que presentaran fecha de vencimiento acorde con la Resolución CREG 059 de 2012 y se observó lo siguiente.

Al analizar la muestra de registros de revisiones periódicas se observa en el 100% de la muestra las revisiones periódicas se ejecutaron en un tiempo menor a 5 años (60 meses); de los registros se verificó que los usuarios se encontraban suspendidos por cartera al momento de cumplirse el tiempo de la revisión preventiva y una vez realizada la reconexión se generó la orden de revisión de la instalación; donde se verificó el resultado de la prueba de hermeticidad y la revisión del medidor entre otras pruebas realizadas.

Gases de la Guajira cumple con lo establecido en la resolución CREG 067 de 1995 en cuanto a la obligación de revisar periódicamente las instalaciones de los usuarios, así mismo se realizó los cambios necesarios para darle cumplimiento a la resolución 059 de 2012 en cuanto los plazos mínimos y máximos para realizar la revisión, generando así seguridad para la continua prestación del servicio.

Seguridad en las Redes y atención de Emergencias:

Se evidenció que Gases de la Guajira durante el 2012 no realizó los simulacros de emergencia presentándose un incumplimiento al numeral 5.9 del punto V.3.3 del código de Distribución el cual enuncia: "El servicio de atención de emergencias deberá mantener contacto permanente con los bomberos locales para actuar en forma coordinada. Así mismo deberán realizar, por lo menos una vez por año, un ejercicio conjunto de atención de emergencias. Estará a su cargo la coordinación de la acción de las autoridades con la empresa ante cualquier escape de gas o emergencia."

Por otra parte, se acuerdo al Código de Distribución numeral 5.8 V.3.3, Gases de la Guajira debe contar con un manual de procedimiento para emergencias y con un folleto de emergencias para ser repartido entre los usuarios de la empresa, que además indique pautas para el manejo seguro del gas.

Igualmente deberían llevar un registro de todas las emergencias presentadas, indicando claramente la causa, y el correctivo correspondiente; ante esto la Empresa:

- Cuentan con folletos informativos para el manejo seguro del gas natural en la instalación, los cuales contienen teléfonos de emergencias, sugerencias.*
- La Empresa mantiene actualizado el manual de procedimiento en caso de emergencias o plan de contingencia, el cual es disponible en las instalaciones y diferentes oficinas de Gases de la Guajira.*

Reclamos por baja presión:

Los usuarios de gas natural al cierre del tercer trimestre del año 2012, presentaron 252 reclamaciones por baja presión en sus instalaciones. La totalidad de reclamaciones por baja presión fueron atendidas por GDG, sin comprometer la seguridad de las redes y de las personas.

Seguridad de la instalación del usuario y revisiones periódicas:

La CREG durante el 2012 expidió la Resolución 059 de 2012 la cual modifica parcialmente la Resolución CREG 067 de 1995.

El objetivo principal de la Resolución CREG 059 es permitirle al usuario tomar la decisión de elegir el organismo de inspección Acreditado, así mismo se ratifica la responsabilidad sobre el estado de la instalación interna de gas.

Por su parte Gases de la Guajira en cumplimiento a lo establecido en la Resolución CREG 059, modifico los límites para la revisión periódica con el fin de manejar los establecidos por dicha resolución.

Confiabilidad, oportunidad y continuidad del servicio

Dado que la Empresa debe garantizar la confiabilidad y continuidad del servicio, nuestra evaluación interpreta la información suministrada en cuanto a: Continuidad y Disponibilidad de las redes, indicador DES (Duración Equivalente de Interrupción del Servicio) y el Plan de Contingencias.

Disponibilidad de Redes (Interrupciones):

Mide el tiempo en que la red ha estado disponible (Continuidad) y la capacidad de las redes de gas natural. Las interrupciones durante el 2012 se debieron a causas no atribuibles a la Empresa las cuales no generaron compensación al usuario.

Plan de Contingencia:

Gases de la Guajira cuenta con un Plan de Contingencias, el cual constituye una serie de guías, lineamientos y procedimientos definidos por la Compañía para hacer frente a emergencias relacionadas con el suministro y escapes de gas natural, donde se describe las acciones a tomar por la Empresa para proteger a los empleados, público en general, bienes y medio ambiente, de los Riesgos potenciales que puedan generarse en las redes de distribución.

Dentro de este plantean diferentes propósitos que se describen a continuación:

a. Identificar situaciones de emergencia y establecer planes de acción para control de éstas.

b. Implementar procedimientos de comunicación en la compañía, con el Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil, Policía, Oficina de Atención y Prevención de Desastres, usuarios, medios de comunicación, público en general y demás autoridades.

c. Identificar procedimientos de movilización del personal de la compañía, contratistas externos y otras empresas, y definir los recursos necesarios en la atención de emergencias.

d. Asegurar que la respuesta a emergencias sea manejada en forma profesional y segura, y en el menor tiempo posible.

e. Asegurar la actualización de la información y contenido del Plan.

Gases de la guajira tiene desarrollado su plan de contingencia el cual está fundamentado en la descripción del sistema, el análisis y evaluación del riesgo y las estrategias de atención (no acciones de respuesta), y concentra su desarrollo en la parte preventiva y de preparación para una emergencia y un plan operativo que contiene las acciones y decisiones reactivas, que facilita la primera consulta en una emergencia y en el cual de manera rápida e ilustrativa se obtenga la información indispensable para afrontar adecuada y eficazmente la emergencia.

Otros: Obligaciones con el suministro de gas

Se evaluó la obligación principal de Gases de la Guajira de suministrar el servicio de forma continua, para lo cual se analizaron los contratos de suministro y transporte de gas que la Empresa firmó para el año y su relación con la demanda real durante el año 2012.

Índices de Calidad Resolución CREG 100 del 2003

Nuestra fuente de información fue suministrada por el Líder del proceso de O&M (Operación y Mantenimiento), teniendo en cuenta la obligación y cumplimiento de GDG con la normatividad.

Compensaciones:

Durante el 2012 no se han prestado interrupciones que generen compensaciones al usuario por parte de la Empresa.

Índice de Odorización - IO:

Se observa que durante el primer y segundo semestre del año el indicador cumple con el referente de 100% establecida por la Resolución CREG 100 de 2003.

Índice de Respuesta a Servicio Técnico – IRST:

El índice de respuesta al servicio técnico mide el porcentaje de solicitudes, por tipo de evento, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido por la CREG como parámetro de referencia. Las solicitudes se clasificarán acorde con los siguientes tipos de eventos: escape de gas, incendio, calidad de la llama e interrupción del servicio. La calidad de la llama es cualquier manifestación física que puede observar el usuario en la llama, tal como desprendimiento, retroceso y coloración; el cual fue verificado en el formato T3 de reporte al Sui y se evidencia que se encuentra en 100%.

Duración equivalente de Interrupción del Servicio - DES:

Como parte de nuestra revisión se realizó la verificación de los formatos del SUI T3 donde se evidenció que durante el año el indicador se mantuvo en 100% acorde con el parámetro definido por la CREG.

Durante el año 2012 no se reportaron interrupciones por causas atribuibles a la Empresa que generaran compensación.

Cromatografía de Gases:

Se observa los reportes de cromatografía del gas, emitidos por el transportador TGI, para el año 2012 proveniente del campo de Ballena

Infraestructura

El sistema de distribución de Gases de la Guajira, cuenta con 1.763.022 mts lineales de tubería tendida, de los cuales el 79,4 % corresponde a anillos.

El sistema está constituido en su totalidad por la tubería de polietileno de ¾ de pulgada y por tubería de 2”, equivalente a 1.471.452 metros, de los cuales durante el año 2012 se instalaron 61.421mts de tubería de polietileno la cual es usada principalmente para las obras de avance y saturación.

Conclusiones

-Gases de la Guajira mantiene su plan de mantenimiento el cual está orientado a mantener con integridad, continuidad y disponibilidad el sistema, este plan es cumplido consistentemente por la empresa.

-El plan de inversión de Gases de la Guajira sigue orientado a aumentar la cobertura del área y la saturación del mercado que atiende mediante la construcción de redes de distribución.

-Para asegurar la Calidad en las Construcciones, la Empresa ha establecido y mantiene los lineamientos y procedimientos requeridos para el cumplimiento durante la ejecución de obras en redes externas de los aspectos técnicos establecidos en la NTC 2728.

-Así mismo se evidencia cumplimiento por parte de la Empresa a lo descrito por el código de Distribución numeral 5.7, el cual enuncia: “Toda Empresa de distribución deberá contar con un servicio de atención de emergencias, que funcione las 24 horas del día. El tiempo máximo permitido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de emergencia en el lugar, no deberá ser superior a una hora.”

-Gases de la Guajira firmó los contratos de suministro y transporte necesario para cubrir la demanda real, cabe anotar que en cumplimiento del código de distribución de gas los contratos de suministro con los que inició el año 2012 se encuentran bajo la modalidad en firme e interrumpible.

-Los índices de calidad IPLI, IO e IRST cumplen con los valores de referencia establecidos por la Resolución CREG 100 del 2003 y la metodología para su medición es coherente con lo establecido en dicha resolución.”

3.3 Revisiones Técnicas Reglamentarias - RTR

En el proceso de vigilancia y control, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible realiza el seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, resolución CREG 067 de 1995, la cual señala en cabeza del Distribuidor la obligación de inspeccionar las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años, consultando las normas técnicas y de seguridad.

4. ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS

Este aparte incluye el análisis de dos aspectos: el primero corresponde a la revisión de la concordancia del Contrato de Condiciones Uniformes aportado por la empresa a través del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, con las disposiciones normativas vigentes sobre la materia y el segundo refleja el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Recursos – PQR, presentados por los usuarios durante 2011 y 2012.

4.1 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

El marco jurídico sobre el cual se definen las condiciones uniformes del contrato de

prestación del servicio público de gas domiciliario es el siguiente:

- LEY 142 DE 1994,

TITULO PRELIMINAR- CAPITULO II.- DEFINICIONES ESPECIALES Artículo 14. DEFINICIONES., "(...) 14.31 *Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.*"

CAPITULO III DE LAS COMISIONES DE REGULACIÓN. Artículo 73. FUNCIONES Y FACULTADES GENERALES, numeral "(...) 73.10 *Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración; y sobre aquellas que puedan considerarse restrictivas de la competencia. Las comisiones podrán limitar, por vía general, la duración de los contratos que celebren las empresas de servicios públicos, para evitar que se limite la posibilidad de competencia.*"

TITULO VIII EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. CAPITULO I. NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO. "Artículo 128. *Contrato de servicios públicos. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.*"

"Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios. (...)"

"Artículo 129. Celebración del contrato. Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa."

- RESOLUCIÓN CREG 108 DE 1997

Esta Resolución, entre otras disposiciones, señala los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario. En particular sobre el contrato de condiciones uniformes establece el contenido mínimo del mismo en el artículo 7.

Con base en estas disposiciones, se procedió a realizar una revisión general sobre el contenido del contrato de condiciones uniformes de Gases de La Guajira S.A. ESP, cuyo resultado se muestra a continuación:

Tabla 7. Análisis del contenido del Contrato de Condiciones Uniformes

GASES DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P.				
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES *				
Contenido mínimo del contrato 108 DE 1997. Artículo 7	RESOLUCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1) Identidad de la empresa oferente del contrato;	X			Se indica la razón social pero no se incluye número del NIT de la empresa.
2) Determinación del servicio público que ofrece;	X			
3) Condiciones que debe reunir el solicitante de un servicio y el inmueble para poder obtener el derecho a recibir el servicio;	X			
4) Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.	X			
5) Exclusividad en la destinación del servicio.	X			
6) Area geográfica claramente determinada, en la cual la empresa ofrece prestar el servicio.	X			
7) Obligaciones del usuario en relación con la conexión y la propiedad de ésta.	X			
8) Niveles de calidad y continuidad con que prestará el servicio a sus suscriptores o usuarios.	X			
9) Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.			X	Solamente cita la norma, pero no la transcribe.
10) Causas por la cuales la empresa o el suscriptor o usuario pueden dar por terminado el contrato.	X			
11) Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la otra. Con tal fin el contrato deberá indicar qué hechos permiten a la empresa imponer sanciones a los usuarios.	X			
12) Casos y condiciones en los cuales procede la cesión del contrato.	X			
13) Casos en los cuales se requiere el consentimiento de terceras personas a las cuales se preste el servicio en virtud del contrato, cuando este pretenda modificarse, suspenderse o terminarse.	X			
14) Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a la suspensión del servicio, y el procedimiento para ello.	X			
15) Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a resolver el contrato y al corte del servicio, así como el procedimiento para ello.	X			
16) Forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura de los suscriptores o usuarios y contenido mínimo de estas.	X			
17) Medidas que faciliten razonablemente a la empresa y al suscriptor o usuario verificar la ejecución o el cumplimiento del contrato.	X			
18) Facultades y obligaciones relativas a la instalación, mantenimiento, reposición y control del funcionamiento de los medidores.	X			
19) Procedimiento para medir el consumo, cuando razonablemente no sea posible hacerlo con instrumentos.	X			
20) Bienes y servicios que está obligado a pagar el suscriptor o usuario en desarrollo del contrato.	X			
21) Trámite que se dará a los recursos que presente el suscriptor o usuario y funcionario (s) que debe resolverlos.	X			
22)Garantías que puede otorgar el suscriptor o usuario para respaldar el pago de las facturas, con sujeción a lo previsto en el inciso final del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.			X	Solamente se hace referencia a las garantías establecidas en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994.
*Contrato de Prestación del Servicio Público de Gas Natural. Consultado en www.sui.gov.co/RUPS . Junio 14 de 2013.				

4.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – PQR

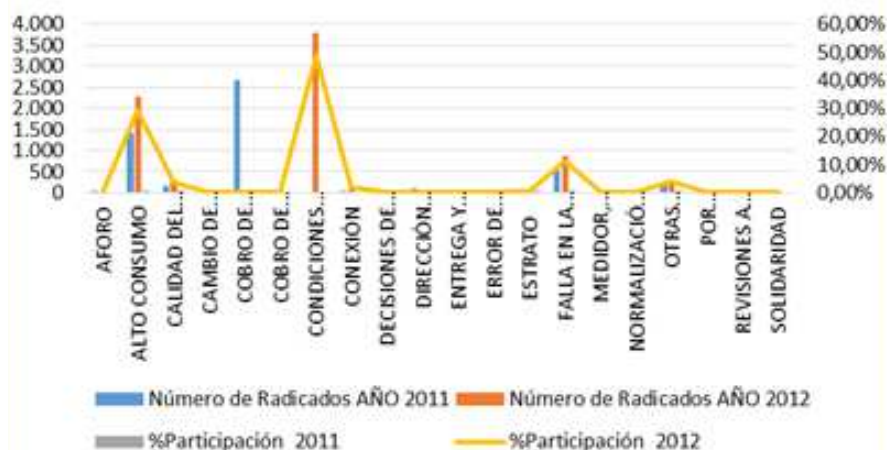
Según la información reportada en el Sistema Único de Información – SUI, por Gases de la Guajira S.A. E.S.P., se observa que en 2012 atendió un total de 7.737 PQR presentando una mayor concentración de reclamaciones en las causales: “*Condiciones de Seguridad o Riesgo*” con una participación del 48,89%, seguida por “*Alto Consumo*” con un 29,39% y por “*Falla en la Prestación del Servicio*” con el 11,26% del total atendido durante el año, como se muestra en las imágenes siguientes.

Tabla 8. Peticiones, Quejas y Recursos Total por Causa

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
AFORO	2		0,04%	0,00%
ALTO CONSUMO	1.425	2.274	27,35%	29,39%
CALIDAD DEL SERVICIO	167	290	3,20%	3,75%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	1		0,02%	0,00%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	2.684	2	51,51%	0,03%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA			0,00%	0,00%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO		3.783	0,00%	48,89%
CONEXIÓN	1	136	0,02%	1,76%
DECISIONES DE SANCIÓN DE LA ESP			0,00%	0,00%
DIRECCIÓN INCORRECTA	101		1,94%	0,00%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	1	3	0,02%	0,04%
ERROR DE LECTURA		4	0,00%	0,05%
ESTRATO	61	43	1,17%	0,56%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	533	871	10,23%	11,26%
MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZADA			0,00%	0,00%
NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO			0,00%	0,00%
OTRAS INCONFORMIDADES	234	306	4,49%	3,96%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN		16	0,00%	0,21%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUSCRIPTOR O USUARIO	1	8	0,02%	0,10%
SOLIDARIDAD		1	0,00%	0,01%
TOTAL	5.211	7.737	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfica 3. Peticiones, Quejas y Recursos Total por Causa



De otra parte, se observa que la empresa atendió en 2012 un total de 7.737 PQR, registrando un incremento del 32,65% sobre el total atendido en 2011, como se muestra en la siguiente Tabla:

Tabla 9. Variación PQR 2012 vs. 2011

Detalle	NUMERO DE RADICADOS		VARIACIÓN	
	AÑO 2011	AÑO 2012	ABSOLUTA	%
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA	5.211	7.737	2.526	32,65%
TOTAL	5.211	7.737		

Fuente: SUI

Gases de La Guajira presta el servicio en el departamento de La Guajira, donde se registra una mayor participación de las denuncias presentadas en los municipios de Riohacha con el 40,48% del total de PQR atendidas en el año 2012, seguido por los municipios de Maicao con el 16,95% y Fonseca con el 11,70%, como se muestra en la Tabla 10 a continuación:

Tabla 10. Peticiones, Quejas y Recursos por Municipio

MUNICIPIO	Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ALBANIA	54	28	1,04%	0,36%
BARRANCAS	310	395	5,95%	5,11%
DIBULLA	61	164	1,17%	2,12%
DISTRACCIÓN	115	168	2,21%	2,17%
EL MOLINO	131	163	2,51%	2,11%
FONSECA	731	905	14,03%	11,70%
HATONUEVO	186	171	3,57%	2,21%
LA JAGUA DEL PILAR	18	19	0,35%	0,25%
MAICAO	1.047	1312	20,09%	16,96%
MANAURE	74	61	1,42%	0,79%
RIOHACHA	1.675	3132	32,14%	40,48%
SAN JUAN DEL CESAR	306	602	5,87%	7,78%
URIBIA	87	62	1,67%	0,80%
URUMITA	124	195	2,38%	2,52%
VILLANUEVA	292	360	5,60%	4,65%
TOTAL	5.211	7.737	100,00%	100,00%

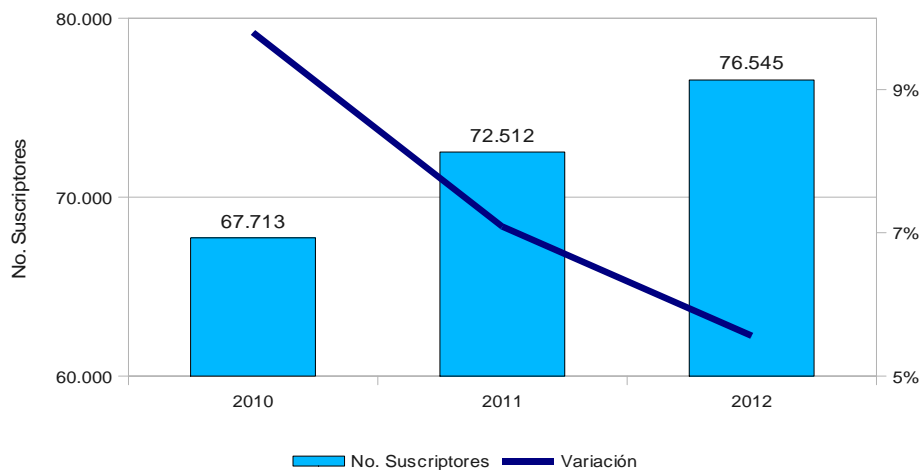
Fuente: SUI

4.3 Suscriptores Mercado Regulado

En la actualidad Gases de La Guajira S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución y comercialización de gas natural en los municipios de Riohacha, Albania, Barrancas, Dibulla, Distracción, El Molino, Fonseca, Hatonuevo, La Jagua del Pilar, Maicao, Manaure, San Juan del Cesar, Uribia, Urumita, Villanueva. El mercado relevante de prestación del servicio se denomina Guajira y tiene cargos aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG mediante las resoluciones 027 de 2004¹ y 089 de 2006².

La evolución del número de suscriptores atendidos por Gases de La Guajira S.A. E.S.P. durante los tres años de análisis, ha sido de crecimiento; sin embargo, en una proporción menor cada año. En el 2011 se incrementaron en una tasa superior al 7%, lo cual representa cerca de 4.800 suscriptores más que en el año inmediatamente anterior; en el 2012 el incremento fue inferior al 6%, aumentando algo más de 4.033 suscriptores respecto al 2011.

Gráfica 4. Evolución de Suscriptores Anuales



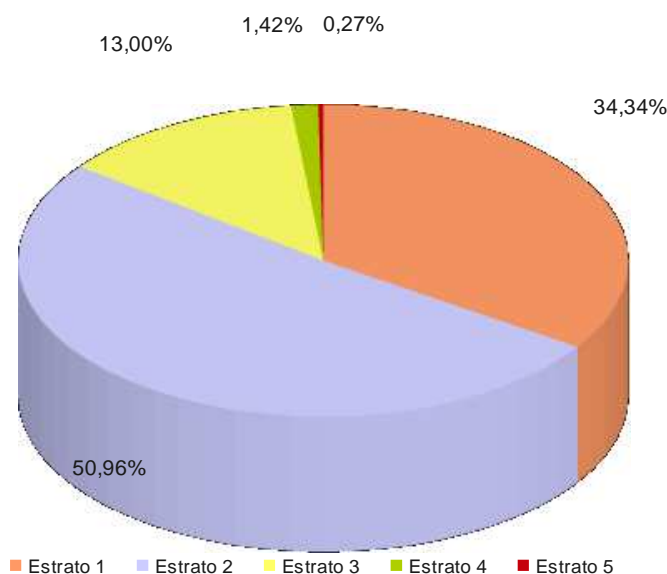
Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Teniendo en cuenta que la empresa tan solo atiende un mercado relevante, el crecimiento de suscriptores obedece a la ampliación de la cobertura en los municipios ya atendidos, siendo Riohacha el que mayor aumento presenta respecto al año anterior, con cerca de 1.700 suscriptores más en el 2012, seguido por Maicao, municipio en el cual los suscriptores se incrementaron aproximadamente en 800 en 2012. Estos dos municipios representan más del 60% del total de nuevos suscriptores.

En el año 2012, la mayor concentración de suscriptores residenciales está en el estrato 2, los cuales agrupan más del 50%, la menor participación la tiene el estrato 5 con menos del 1%.

- 1 Por la cual se aprueba el Cargo Promedio de Distribución por uso del Sistema de Distribución de gas combustible por red y el Cargo Máximo Base de Comercialización de gas combustible por red a usuarios regulados, para el mercado relevante conformado por los municipios de Albania, Barrancas, Dibulla, Distracción, El Molino, Fonseca, Hatonuevo, Maicao, Manaure, Riohacha, San Juan del Cesar, Uribia, Urumita y Villanueva, departamento de La Guajira, según solicitud tarifaria presentada por la empresa GASES DE LA GUAJIRA S.A. ESP.
- 2 Por la cual se aprueban el Cargo Promedio de Distribución y el Cargo Máximo Base de Comercialización de gas natural distribuido por redes a usuarios regulados, para el mercado relevante conformado por el municipio de La Jagua del Pilar en el departamento de la Guajira.

Gráfica 5. Participación de suscriptores residenciales por Estrato 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

El análisis de cobertura considera la cantidad de usuarios residenciales reportados por la empresa en el SUI, respecto a los usuarios residenciales anillados reportados por el prestador al Ministerio de Minas y Energía -MME, dando como resultado una cobertura efectiva superior al 83%, la cual se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 11. Cobertura del Mercado Relevante

Mercado	Suscriptores Residenciales 2012*	Usuarios Residenciales Anillados**	Cobertura Efectiva
Guajira	75.036	90.173	83,21%

* Datos SUI

** Información coberturas Ministerio de Minas y Energía, Diciembre 2012

Sobre el particular la empresa manifiesta que la totalidad de sus suscriptores supera los 80.000; sin embargo, alrededor de 5.000 están conectados pero no consumen, perteneciendo la mayoría a los estratos socioeconómicos 1 y 2.

La conexión de los aproximadamente 10.000 usuarios restantes, que ya se encuentran anillados, depende únicamente de la voluntad de los usuarios, la cual en algunos casos puede verse motivada por la oportunidad de contar con algún tipo de subsidio, ya sea para la conexión como para la instalación interna.

4.4 Consumos Mercado Regulado

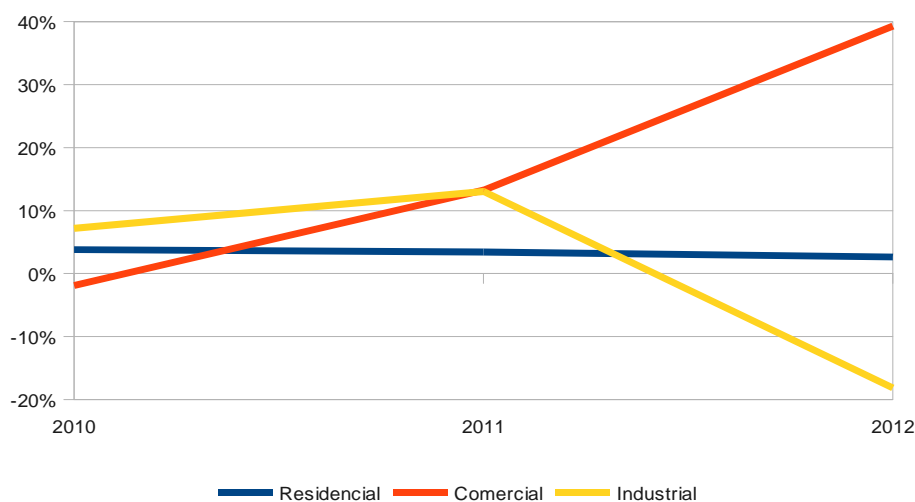
El comportamiento de los consumos del sector residencial ha sido constante durante los años de análisis, los cuales presentan un crecimiento anual promedio mayor al 3%.

Esta tasa de crecimiento está por debajo del crecimiento anual de suscriptores, el cual en promedio supera el 7%, esto puede obedecer principalmente a que los consumos abarcan la sumatoria de todo el año, mientras que los suscriptores son los que efectivamente estaban activos en diciembre de cada año; así mismo, la eficiencia de los gasodomésticos puede conllevar a un menor consumo.

La tendencia de consumo del sector comercial es creciente, el cual aumentó más del 13% en 2011 y cerca del 40% en 2012, año en el cual superó los 5 mil metros cúbicos de gas.

Por el contrario, el consumo del sector industrial en el año 2012 se ve considerablemente reducido, presentando una caída superior a los 280.000 metros cúbicos. Esta relación entre el incremento de los comerciales y la disminución de los industriales, es explicada por la empresa como el resultado de la actualización de su catastro de usuarios, en la cual se encontró que por la actividad económica desarrollada, muchos de los usuarios clasificados como industriales debían ser reclasificados como comerciales.

Gráfica 6. Variación anual del consumo en M3 por sector



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Durante 2012, las ventas de Gases de La Guajira fueron del orden de 22 millones de metros cúbicos, correspondiendo a un valor de facturación cercano a los 20.900 millones de pesos anuales. En la tabla a continuación, se detalla la participación por estrato y sector de consumo, en volumen consumido y facturación por consumo.

Se aprecia que la mayor concentración se encuentra en el estrato 2, seguida del estrato 1 y del sector comercial, los demás estratos y sectores agrupan cerca del 20%, este comportamiento está directamente relacionado con la cantidad de suscriptores en cada uno de ellos.

Tabla 12. Participación del Consumo 2012

2	% Consumo (m3)	% Facturación (\$)
Estrato 1	21,92%	24,09%
Estrato 2	34,87%	38,13%
Estrato 3	8,38%	8,08%
Estrato 4	0,80%	0,77%
Estrato 5	0,09%	0,09%
Comercial	22,52%	19,42%
Industrial	5,76%	4,79%
Otros	5,65%	4,64%

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

4.5 Verificación Tarifaria

Las tarifas aplicadas por Gases de La Guajira S.A. E.S.P. están soportadas en la metodología tarifaria definida por la CREG a través de la resolución CREG 011 de 2003; así mismo, cuenta con las resoluciones CREG 027 de 2004 y 089 de 2006 mediante las cuales el regulador aprobó los cargos de comercialización y distribución para el mercado relevante atendido, denominado Guajira.

A continuación se presentan los componentes tarifarios para el año 2012, en el mercado relevante atendido por la Empresa. Los costos asociados con la distribución y la comercialización se derivan de los aprobados por la CREG, los cuales se actualizan mensualmente con el índice de precios del productor (IPP) y del consumidor (IPC), respectivamente. Las variaciones en los costos de suministro -Gm y transporte -Tm, están principalmente relacionados con la Tasa Representativa del Mercado -TRM.

Tabla 13. Componentes Tarifarios Mercado Guajira GN 2012

Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo variable (\$/m3)
Enero	396,30	82,89	416,91	2.086,75	2.086,75	913,48
Febrero	370,27	79,80	414,40	2.099,41	2.099,41	880,79
Marzo	360,53	97,73	414,49	2.109,56	2.109,56	889,37
Abril	364,60	99,68	413,18	2.109,40	2.109,40	894,29
Mayo	358,31	100,31	413,61	2.109,81	2.109,81	888,86
Junio	371,78	92,15	412,55	2.113,44	2.113,44	893,31
Julio	363,08	104,84	405,31	2.112,70	2.112,70	890,20
Agosto	363,97	96,89	404,16	2.109,49	2.109,49	881,74
Septiembre	372,41	100,60	405,71	2.107,80	2.107,80	895,88
Octubre	382,69	105,35	407,99	2.111,21	2.111,21	913,73
Noviembre	389,04	107,33	406,74	2.111,97	2.111,97	921,11
Diciembre	386,50	106,87	402,94	2.106,50	2.106,50	914,21

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Durante el año se observa un precio promedio por metro cúbico de \$898, siendo noviembre el mes con el mayor precio y febrero con el menor. Para este mercado, la componente de distribución -Dv representó durante 2012 entre el 40% y 42% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3.

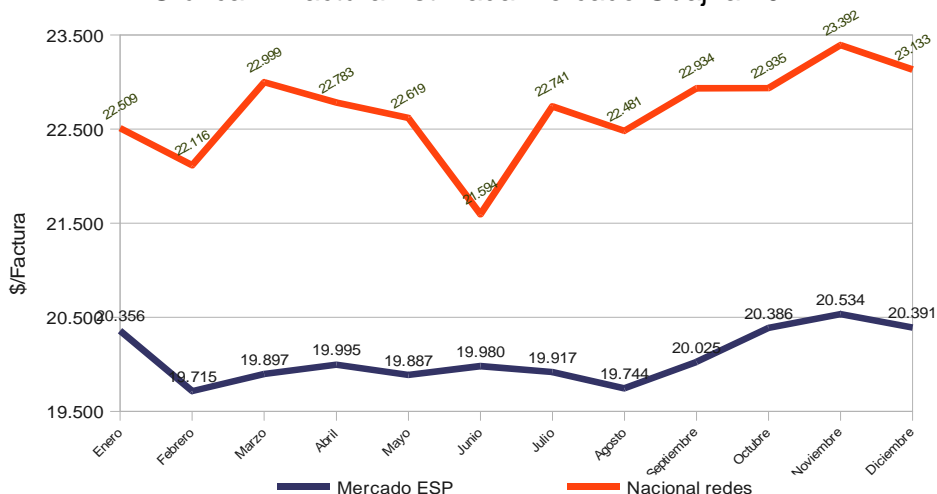
En cuanto a los costos de suministro, la empresa presenta unos precios superiores a los del promedio nacional³ entre el 10% y el 15% a lo largo del año. Con el transporte sucede lo contrario, los precios de la empresa se encuentran por debajo del promedio nacional⁴ entre el 39% y el 56%.

Partiendo del cargo fijo y cargo variable de cada mes, se estima el valor por factura que pagaría un usuario de estrato 3 o 4, el cual no es objeto de subsidio ni de contribución, con un consumo mensual de 20m3, con lo cual se obtiene el comportamiento que se ilustra a continuación:

³ Para mercados atendidos con gas natural por redes, el promedio nacional de suministro se obtiene a partir de la información mensual reportada al SUI por las empresas distribuidoras, el cual contempla datos para un rango entre 92 y 98 mercados relevantes durante el 2012.

⁴ Para mercados atendidos con gas natural por redes, el promedio nacional de transporte se obtiene a partir de la información mensual reportada al SUI por las empresas distribuidoras, el cual contempla datos para un rango entre 86 y 105 mercados relevantes durante el 2012.

Gráfica 7. Factura Estimada Mercado Guajira 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Se aprecia en la gráfica que la curva de la empresa, es inferior al promedio nacional⁵ de la factura estimada para los mercados relevantes que son atendidos con gas natural por redes. Tanto la factura estimada de la empresa, como el componente de transporte, presentan el mayor valor en noviembre y el menor en febrero.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 14. Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2010	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	15%	No cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	2,7	No cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	210,9	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	16,8	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,2	No cumple

Fuente: SUI

De acuerdo con los referentes establecidos, la empresa no cumple ninguno de los indicadores de Gestión Financieros planteados para las empresas distribuidoras y comercializadoras de Gas.

El margen operacional de la empresa, es menos de la mitad del referente establecido; los intereses son cubiertos tan solo 2,7 veces los cuales se espera que se cubran 5 veces, el número de días en los cuales se efectúa el cobro de las obligaciones de la empresa supera de manera considerable los 72 días establecidos. El número de días en los que la empresa paga sus obligaciones es el único indicador que se acerca al referente establecido, en cuanto a la razón corriente de la empresa aunque es capaz de cumplir con sus obligaciones de corto plazo, necesita mejorarlo 0,8 veces para alcanzar el referente establecido.

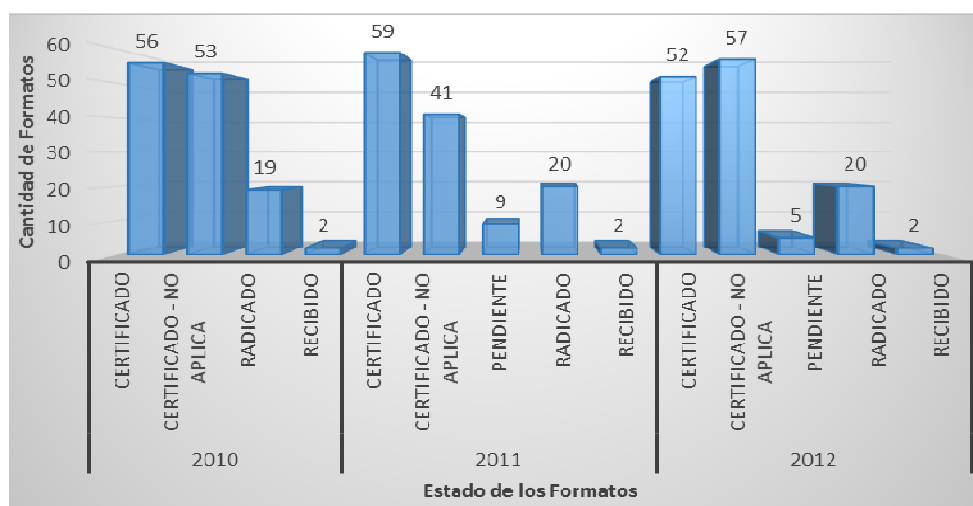
⁵ Para mercados atendidos con gas natural por redes, el promedio nacional de factura estimada se obtiene a partir de la información de costos mensual reportada al SUI por las empresas distribuidoras, el cual contempla datos para un rango entre 61 y 64 mercados relevantes durante el 2012.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

A continuación se describen los diferentes estados de cargue de los formatos a cargo de los prestadores:

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

Gráfico 8. Estado de cargue al SUI 2010-2012



Fuente: SUI

De acuerdo al análisis del estado de cargue al SUI, para el año 2012 la empresa presenta un porcentaje de incumplimiento del 5,15% equivalente a 7 formatos pendientes.

Así mismo se observa que el porcentaje de formatos certificados como “No aplica” para el año 2012 es del 41,91% lo que corresponde a 57 formatos.

Tabla 15. Formatos Certificados como “No Aplica” para el año 2012

NOMBRE FORMATO
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN DE USUARIOS INDUSTRIALES EXENTOS DE CONTRIBUCIÓN SEGUN EL DECRETO 4956 DE 2011
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
T4.PRESION EN LINEAS Y NIVEL DE ODORIZACION
T4.PRESION EN LINEAS Y NIVEL DE ODORIZACION
T4.PRESION EN LINEAS Y NIVEL DE ODORIZACION
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
NOVEDADES PDF GAS NATURAL
ORGANIGRAMA PDF GAS NATURAL
VIABILIDAD FINANCIERA PDF GAS NATURAL
ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF GAS NATURAL
CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO GAS PDF NATURAL

Fuente: SUI

Como se puede observar, la empresa certificó en total 57 formatos como “No aplica”, de los cuales 52 son los formatos: Información Comercial Usuarios no Regulados, Información de Usuarios Industriales Exentos de Contribución según el Decreto 4956 de 2011, T4. Presión en Líneas y Nivel de Odorización, C1. Información Suspensiones No Programadas, C2. Compensaciones Residenciales No Residenciales y C3, 16

Información de Suspensiones Programadas, los cuales son aplicables a la empresa dada su actividad como Distribuidor.

También se encuentran 5 formatos de los tópicos financieros y de auditoría, los cuales son aplicables a todas las empresas independientemente de su actividad.

Para verificar la calidad de la información reportada al SUI se analizó el contenido del formato B1. Información comercial de usuarios regulados, en el cual se verificó el cumplimiento de las validaciones del campo de Subsidios y Contribuciones para todos los sectores, validando esta información se encontró lo siguiente:

Tabla 16. Validación Calidad Formato B1 Información comercial de usuarios regulados –Subsidios y Contribuciones 2012–

EMPRESA	MES	ESTRATO	Suma de SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN	Suma de CANTIDAD DE FACTURAS		
GASES DE LA GUAJIRA S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS		1 E	1102739	1		
		O	28824	2		
		2 E	1514604	1		
		O	28905	2		
		3 E	3020983	1		
		O	27760	2		
		4 E	1062	1		
		O	29504	2		
		5 E	1215	1		
		O	23394	2		
		6 E	188	1		
		O	35039	2		
		7 O	31037	2		
		8 O	25720	2		
		9 O	27004	2		
		10 O	27697	2		
		11 O	31525	2		
		12 O	34709	2		
		Total GASES DE LA GUAJIRA S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS			5991909	30

Fuente: SUI

Como se puede observar, 30 registros de suscriptores correspondientes a los sectores de consumo Especial y Oficial presentan valores diferentes a cero (0) en este campo, indicando que fueron sujetos de contribución.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Mediante comunicación SSPD 20122300759291 del 3 de octubre de 2012, la Superintendencia solicitó a Gases de La Guajira información relacionada con los Proyectos de inversión en infraestructura requerida según la resolución 003176 de 2005; en respuesta a lo anterior, la empresa remitió la comunicación con radicado SSPD 20125290534492 del 26 de octubre de 2012.

En visita efectuada en septiembre de 2012, la Dirección Técnica de Gestión de Gas, verificó aspectos técnicos operativos y de seguridad sobre el sistema de distribución de Gases de La Guajira S.A. E.S.P. particularmente en los municipios de Albania, Marruecos, Maicao y San Juan en el departamento de La Guajira.

Durante la visita se verificó el cumplimiento de los indicadores de calidad IPLI e IO establecidos mediante resoluciones CREG 100 de 2003, CREG 005 de 2006 y CREG 016 de 2006.

Así mismo se verificó el cumplimiento de las normas técnicas NTC 3728 referente a los sistema de distribución y NTC 3949 aplicable a estaciones de regulación.

Por último, se realizó la verificación documental de los aspectos asociados a la operación, diseño y mantenimiento de las redes de distribución y estaciones de regulación.

Como resultado de la visita técnica, se realizaron las siguientes recomendaciones:

- En los municipios visitados, se evidenció que algunas de las tapas de las poliválvulas carecían de señalización e información de contacto para la atención de emergencias, lo cual se informó a la empresa para que realizara las adecuaciones respectivas.
- En los municipios de San Juan y Barrancas, las llaves para accionar las poliválvulas no ingresaron fácilmente, puesto que el diámetro de la llave era menor al tamaño del cabezal de la poliválvula; al respecto, la empresa se comprometió a efectuar el cambio respectivo de la llave.

Para atender las observaciones mencionadas anteriormente, la empresa remitió registro fotográfico dando cuenta del desarrollo de dichas adecuaciones.

Se efectuó seguimiento permanente a la aplicación del régimen tarifario por parte de la empresa, sin evidenciarse presuntos incumplimientos de la normatividad vigente, por lo cual no fue necesario adelantar acciones particulares frente a la empresa.

De otra parte, la Dirección Técnica de Gestión de Gas no tuvo conocimiento sobre quejas en materia tarifaria relevantes, que ameritaran acciones específicas frente al prestador.

Al revisar el estado de reporte de información al SUI del año 2012, se encontró que el prestador no registra el cargue de la información comercial por lo cual se efectuó un requerimiento con radicado SSPD 20122300111891.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La gestión financiera de Gases de la Guajira presenta un comportamiento aceptable en sus actividades de comercialización y distribución de gas natural, los cuales se reflejan en su rentabilidad operacional.

Así mismo, el análisis financiero refleja algunas debilidades en la rotación de cuentas por cobrar por lo cual es necesario que la empresa realice una mejor gestión en el recaudo de cartera mejorando así su liquidez así como el indicador de razón corriente.

A partir del informe de visita técnica realizada a Gases de La Guajira, se puede concluir que al momento de la vista las mediciones de los indicadores de calidad IPLI e IO realizados en los municipios de Albania, Marruecos, Maicao y San Juan en el departamento de la Guajira, se encontraron dentro de los rangos establecidos por la normatividad vigente.

En relación con los aspectos constructivos de las redes de distribución, se encontró que el prestador da cumplimiento a lo establecido por la norma NTC 3728.

Se observa un crecimiento del 11,9% en los requerimientos relacionados con el IRST.

De acuerdo con el informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, es necesario solicitar al prestador evidencia de la realización de los simulacros de emergencia, para dar cumplimiento al numeral 5,9 del Código de Distribución, resolución CREG 067 de 1995.

Con base en la evaluación de la estructura del Contrato de Condiciones Uniformes, revisado en el caso de la empresa Gases de la Guajira, se concluye que el mismo cumple con la mayoría de las exigencias establecidas en el artículo 7 la resolución CREG 108 de 1997, sin embargo, frente a los numerales 1), 9) y 22) no se da aplicación estricta de lo establecido en la regulación, como se muestra a continuación:

Tabla 17. Observaciones al contrato de condiciones uniformes de Gases de La Guajira S.A. E.S.P.

Disposición Normativa	Inclusión en el contrato
1) Identidad de la empresa oferente del contrato;	Se indica la razón social pero no se incluye número del NIT de la empresa.
9) Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.	Solamente cita la norma, pero no la transcribe.
22) Garantías que puede otorgar el suscriptor o usuario para respaldar el pago de las facturas, con sujeción a lo previsto en el inciso final del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.	Solamente se hace referencia a las garantías establecidas en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

Dado lo anterior, se recomienda solicitar a Gases de La Guajira S.A. E.S.P. la justificación por la cual no se ha dado aplicación total a las disposiciones de la resolución CREG 108 de 1997, en lo relacionado con el Contrato de Condiciones Uniformes, así como recomendar a la empresa el ajuste del texto del contrato de condiciones uniformes, actualizando lo pertinente a la resolución CREG 059 de 2012 y demás regulación expedida con posterioridad a la última actualización realizada al contrato.

En cuanto al análisis de las PQR, se observa que la empresa Gases de la Guajira, presenta un incremento en el número de PQR atendidas en 2012 equivalente al 32,65% sobre las reclamaciones atendidas en 2011. De otra parte, se evidencia que el mayor número de reclamaciones se concentra en las causales: “*Condiciones de Seguridad o Riesgo*” con una participación del 48,89%, seguida por “*Alto Consumo*” con un 29,39% y por “*Falla en la Prestación del Servicio*” con el 11,26% del total atendido durante el año.

Por lo anterior, se recomienda requerir a la empresa para que presente un informe sobre las motivaciones en que se basan estas reclamaciones y sobre las acciones adoptadas por la empresa para corregir las causas atribuibles a la prestación del servicio, enfatizando en la necesidad de clarificar las circunstancias que ocasionaron la falla en la prestación del servicio e informar las medidas correctivas adoptadas, así como la aplicación de las disposiciones del artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

De otra parte, se recomienda, realizar un seguimiento detallado al comportamiento de las PQR durante 2013, con especial atención a las PQR asociadas a reclamaciones por Revisiones Técnicas Reglamentarias y en general con la implementación de la resolución CREG 059 de 2012, a fin de establecer el cumplimiento a los plazos establecidos en la regulación para la realización de estas revisiones por parte de la empresa.

Los nuevos usuarios conectados en Riohacha y Maicao en 2012, representan aproximadamente el 60% del total de nuevos usuarios.

En el sector residencial, el estrato 2 agrupa más del 50% del total de suscriptores mientras el estrato 5 es el menos representativo.

Teniendo en cuenta la información de coberturas del Ministerio de Minas y Energía y lo informado por la empresa, a diciembre de 2012 existen cerca de 10.000 usuarios anillados pendientes por solicitar el acceso al servicio.

De acuerdo con lo señalado por el prestador, como resultado de la actualización catastral efectuada en 2012, se presentaron variaciones relevantes en la cantidad de suscriptores industriales y comerciales, de tal forma que la disminución de los suscriptores industriales llevó al incremento de los comerciales en cerca del 40%.

Los costos de suministro de gas, componente -Gm de la empresa, se encuentran por encima del promedio nacional; por el contrario, los costos de transporte y la factura estimada son inferiores al promedio nacional.

La verificación de los aspectos de calidad y reporte de información al SUI indican que la empresa no ha cumplido con la certificación de 20 formatos, por lo cual teniendo en cuenta que el porcentaje es alto, esta empresa debe tomar a la mayor brevedad las medidas que sean necesarias para subsanar la situación descrita.

Se recomienda solicitar al prestador la justificación frente al cargue de formatos como "No aplica" toda vez que como se indicó anteriormente, la habilitación del cargue de información está sujeto a la actividad que ejerce la empresa.

Finalmente, se recomienda ajustar los actos administrativos referentes a cargue de información con el fin de limitar la certificación de información como "No Aplica" para ciertos formatos cuando se carece de información para el periodo correspondiente, de manera que se registre como cero (0) o se establezca un nuevo estado que permita diferenciar estos casos.