

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
GASES DEL ORIENTE S.A. EMPRESA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**



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 DEL ORIENTE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS**

ANÁLISIS AÑO 2012

AUDITOR: Rojas Serrano Díaz Ltda.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Gases del Oriente S.A. Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios se constituyó en 1981 para desarrollar las actividades de comercialización y distribución de Gas Natural y Gas Licuado de Petróleo.

La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$2.640.187.000 y tiene su sede principal en la ciudad de Cúcuta. Su última actualización en RUPS fue el día 31 de Enero de 2013.

Tabla 1. Datos Generales

Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima (S.A.)
Razón Social	Gases del Oriente S.A. Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios
Sigla	Gases del Oriente S.A. E.S.P.
Nombre del gerente	Dolly Pinzon Tabera

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2. Balance General

BALANCE GENERAL	2012	2011	Var
Activo	\$86.426.678.165	\$78.797.059.511	9,68%
Activo Corriente	\$23.366.667.113	\$16.580.607.329	40,93%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$4.123.583.547	\$3.338.217.112	23,53%
Inversiones	\$7.371.090.444	\$7.206.687.242	2,28%
Pasivo	\$17.224.158.581	\$14.281.328.362	20,61%
Pasivo Corriente	\$11.961.619.168	\$9.776.554.176	22,35%
Obligaciones Financieras	\$0	\$879.137.548	-100,00%
Patrimonio	\$69.202.519.584	\$64.515.731.149	7,26%
Capital Suscrito y Pagado	\$2.640.187.377	\$2.640.187.377	0,00%

Fuente: SUI

Activo:

El Activo Total de la empresa se ubicó en \$86.426 millones, presentando un incremento apreciable del 9,68%. Los principales movimientos se vieron en la cuenta de Propiedad Planta y Equipo \$4.123 millones con un incremento del 23,53%.

La cuenta de Deudores con \$27.203 millones tiene un crecimiento del 27,24%. El 29% de esta cuenta corresponde a cartera del servicio que creció en el último periodo un 31,55% y el 63% restante pertenece a Otros Deudores, los cuales aumentaron en 27,78%.

Entre las cuentas más importantes del Activo se encuentra: Inversiones, 8,53%; Deudores, 31,48%; Propiedad Planta y Equipo, 4,77% y Otros Activos, 50,06%.

Pasivo:

El Pasivo Total asciende a \$17.224 millones y revela un crecimiento considerable del 20,61%. Las Obligaciones Financieras entre 2011 y 2012 son canceladas, y en ese sentido hay movimientos en otras cuentas del pasivo que dan explicación a su aumento.

Las cuentas que aportan al pasivo son las Cuentas por Pagar que ascienden a \$8.814 millones y aumentaron un 14,37%, y la cuenta de Otros pasivos que aumenta en un 48,03%, explicado por el crecimiento de Otros Créditos diferidos que pasa de \$4.570 millones en 2011 a \$6.466 millones en 2012.

Las cuentas más representativas del Pasivo en términos del Activo son: Otros pasivos con \$8.326 millones equivalentes a un 9,63% y Cuentas por Pagar con un 10,20%. El Pasivo Total es el 19,93% del Activo.

Patrimonio:

El Patrimonio de la empresa es de \$69.202 millones y muestra un aumento del 7,26% entre 2011 y 2012. La cuenta con mayor variación fue la de Reservas que se consolida con \$4.755 millones, mostrando un crecimiento del 260,24% debido a la apropiación de utilidades para el cumplimiento de la Reserva Legal.

Las cuentas más representativas del Patrimonio en términos del Activo son: Prima en colocación de acciones equivalente al 12,89% y Superávit por valorización con el 47,05%.

2.2 Estado de Resultados

Los Ingresos Operacionales tuvieron un incremento considerable pasando de \$32.256 millones a \$38.583 millones entre 2011 y 2012 con un variación de 19,61%, explicado por los mayores ingresos por la venta de gas combustible, instalaciones y prestación de servicios, referencia el Auditor Externo en su informe.

Las perspectivas futuras de Ingresos para la empresa son mayores para los siguientes años con crecimientos importantes del 103% para el 2013, llegando los ingresos de la empresa a ser de \$78.235 millones, de acuerdo con lo informado por el Auditor Externo.

La estructura de Costos Operacionales pasó de \$20.697 millones a \$25.129 millones de 2011 a 2012 con un incremento porcentual de 21,41%, mayor al de los Ingresos Operacionales.

Tabla 3. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2012	2011	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$38.583.565.876	\$32.256.786.057	19,61%
COSTOS OPERACIONALES	\$25.129.143.561	\$20.697.434.594	21,41%
GASTOS OPERACIONALES	\$6.667.943.968	\$5.475.536.389	21,78%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$6.786.478.347	\$6.083.815.074	11,55%
OTROS INGRESOS	\$3.438.522.916	\$2.842.414.141	20,97%
OTROS GASTOS	\$864.587.076	\$2.055.350.683	-57,93%
GASTO DE INTERESES	\$5.878.286	\$0	N/A
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$9.360.414.187	\$6.870.878.532	36,23%

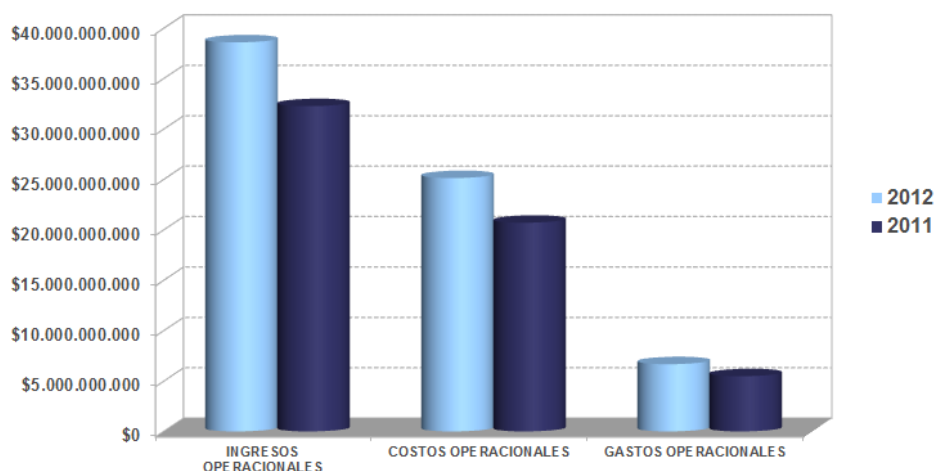
Fuente: SUI

Los Gastos Operacionales presentaron un crecimiento mucho menos acelerado llegando a ser de \$6.667 millones con una variación del 21,78%, dado a los ajustes administrativos de la operación, arrojando como resultado operativo para el 2012 \$6.786 millones de Utilidad Operacional, la cual presentó un crecimiento del 11,5% respecto al resultado del año anterior.

Los Ingresos No Operacionales tienen un crecimiento con la misma tendencia de los ingresos operacionales entre los años 2011 y 2012, pasando de ser \$2.842 millones a \$3.438 millones respectivamente, reflejando una variación del 20,97%. El 85% de estos ingresos proviene de intereses ganados por financiación de usuarios.

Por su parte, los Gastos No Operacionales pasan de \$2.055 millones a \$864 millones entre 2011 y 2012, por el menor impacto de las pérdidas por el método de participación patrimonial que para 2012 representa el 91% del total de los Gastos No Operacionales con un total de \$794 millones, monto inferior al presentado en 2011 de \$1.834 millones.

Gráfica 1. Ingresos, Costos y Gastos Operacionales



Fuente: SUI

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4. Indicadores Financieros

INDICADORES	2012	2011
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	2,0	1,7
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	74,7	67,9
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	12,6	15,7
Activo Corriente Sobre Activo Total	27,04%	21,04%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	19,9%	18,1%
Patrimonio Sobre Activo	80,1%	81,9%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	69,4%	68,5%
Cobertura de Intereses – Veces	2.174,0	N/A
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	12.779.286.059	10.772.945.586
Margen Operacional	33,1%	33,4%
Rentabilidad de Activos	14,8%	13,7%
Rentabilidad de Patrimonio	19,9%	17,8%

Fuente: SUI

Liquidez:

Gases del Oriente presenta una mejor razón del corriente para 2012 al pasar de 1,7 veces en 2011 a 2,0 veces en 2012, al igual que la proporción del activo corriente sobre el activo total que pasa de 21,04% a 27,04%.

La rotación de cartera tuvo una desmejora pasando de 67,9 días a 74,7 días y la rotación de cuentas por pagar pasa de 15,7 días a 12,6 días, lo que concluye en un mayor ciclo efectivo para la empresa que pasa de 52,2 días a 62,1 días en 2012.

La capacidad de cubrir las obligaciones en el corto plazo con el activo corriente son suficientes para la empresa y a pesar que el ciclo de efectivo hubiese aumentado entre 2011 y 2012 sus indicadores son adecuados a su estructura operacional.

Endeudamiento:

Los indicadores de endeudamiento de la empresa en general no tienen cambios significativos entre 2011 y 2012. El nivel de endeudamiento pasó del 18,1% en 2011 a 19,9% en 2012, incremento mínimo que no tiene un impacto importante en la estructura de la empresa; el indicador del pasivo corriente/pasivo total de la misma manera pasa de ser 68,5% en 2011 a 69,4% en 2012.

La cobertura de intereses tiene un cambio notable pues pasa de no registrar pago de intereses en 2011 a hacerlo en el 2012, generando un indicador de 2.174 veces, lo

que significa que su nivel de pago de intereses es muy bajo frente al EBITDA Operacional de la empresa.

De lo anterior se concluye que la estructura de pasivos de la empresa se puede considerar liviana y en tal sentido las condiciones actuales no sugieren alarma alguna para la Superservicios.

Rentabilidad:

La empresa tiene variaciones apreciables en los indicadores de rentabilidad. El EBITDA tiene un crecimiento del 18,62% entre el 2011 y 2012 pasando de \$10.772 millones a \$12.779 millones fundamentado en los mayores ingresos operacionales obtenidos y el mayor valor de las depreciaciones.

El margen operacional EBITDA pasa del 33,4% al 33,1% y la rentabilidad de los activos (ROA) y del patrimonio (ROE) pasan de 13,7% a 14,8% y 17,8% a 19,9% para el periodo 2011 – 2012, respectivamente.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 Aspectos Técnicos

Gases del Oriente S.A. E.S.P. es una compañía que presta el servicio de distribución y comercialización de Gas Combustible a través de una red de distribución conformada por 33,25 km de tubería de acero y 1.504,83 km en polietileno, entre los distintos municipios en los que presta el servicio actualmente.

Para 2013, la compañía tiene proyectada la densificación y expansión de redes en los Municipios de Cúcuta, Los Patios y Villa del Rosario, junto con la captación de nuevos clientes con consumos sustituibles por el gas natural, considerando que durante el último trimestre del 2012, iniciaron las entregas de gas provenientes del Campo Sardinata, ubicado en la municipio de Tibu, a través del Gasoducto Sardinata – Cúcuta.

A partir del segundo trimestre del 2013, se dará inicio a la segunda fase al proyecto de masificación del Municipio de Pamplona, una vez se cuente con el sistema regional de transporte que conecte la infraestructura de distribución con el Gasoducto de Transporte Gibraltar – Bucaramanga con la cabecera municipal de Pamplona, lo que permitiría contar con el potencial gasífero del Campo Gibraltar.

La gasificación de la totalidad de los municipios de Toledo, Labateca, Chitagá, y Silos y las cabeceras municipales y corregimentales de San Bernardo de Bata, Samoré y Gibraltar del municipio de Toledo, se tiene prevista durante 2013; vale mencionar que para la ejecución de este proyecto, se cuentan con recursos que recibidos mediante el convenio DHS 5211154.

Gases del Oriente S.A. E.S.P. presta su servicio en 4 municipios del departamento de Norte de Santander (Los Patios, Pamplona, Villa del Rosario y la ciudad de Cúcuta).

3.2 Indicadores de Calidad

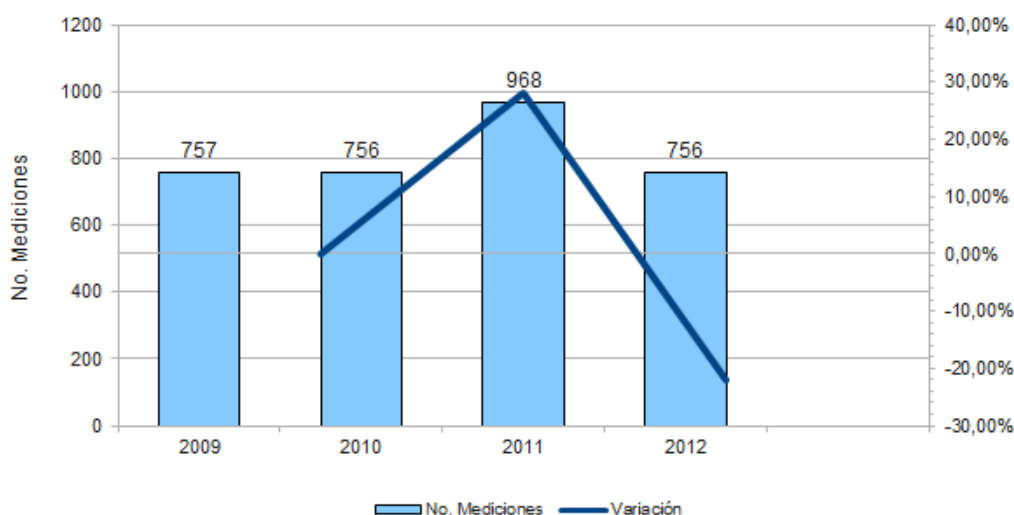
Luego de analizar la información reportada por Gases del Oriente S.A. E.S.P. al SUI, referente a las mediciones efectuadas en el período 2009 a 2012 para dar cumplimiento a la normativa vigente que hace referencia a los indicadores de calidad en el servicio de gas combustible por red, se tienen los indicadores IPLI (índice de

presión de líneas individuales) e IO (índice de odorización).

La empresa muestra un número constante en el número de mediciones, con un incremento razonable en 2011, año en el que las mediciones ascendieron a 968 presentando un variación del 28,04% respecto al año inmediatamente anterior.

Por otra parte, el aumento en el número de usuarios atendidos por la empresa se ha mantenido en un porcentaje cercano al 8% año tras año, con lo cual se puede concluir que ese incremento no se relaciona de manera directa con el constante de mediciones efectuado por la empresa:

Gráfico 2. Evolución Anual de Mediciones de IPLI e IO



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Ahora bien, en relación al número de incidentes reportados para el Índice de Respuestas al Servicio Técnico (IRST), en 2012 la empresa Distribuidora reportó al SUI un total de 1.981 eventos, debidos a eventos controlados, presentando así un incremento del 30,07% comparativamente con 2011; la empresa no reporta otro tipo de incidente o evento informado por los suscriptores.

3.3 Auditoria Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

Esta Superintendencia para el cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control, además del control directo que ejerce sobre sus vigiladas, cuenta, entre otros instrumentos 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 los prestadores de servicios públicos en aspectos financieros, técnico-operativos y de calidad del servicios. Esta figura se encuentra definida en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificada por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001.

De la información reportada por el AEGR en el SUI, se destacan los siguientes puntos técnicos:

"(...) Gases del Oriente S.A. E.S.P. es una compañía que presta el servicio de distribución y comercialización de Gas Combustible a través de una red de distribución conformada por 33.25 km de tubería de acero y 1.504,83 Km en polietileno, entre los distintos municipios de que actualmente presta el servicio.

Para el año 2013, la compañía tiene proyectado la densificación y expansión de redes en los Municipios de Cúcuta, Los Patios y Villa del Rosario, junto con la captación de nuevos clientes con consumos sustituibles por el gas natural, considerando que durante el último trimestre del 2012, iniciaron las entregas de gas provenientes del Campo Sardinata, ubicado en la municipio de Tibu, a través del Gasoducto Sardinata – Cúcuta.

La empresa proyecta en el 2013 la construcción del sistema de distribución para el Municipio de Sardinata según acta de compromiso conjunta con el Ministerio de Minas y Energía, la Alcaldía de Sardinata y Gases del Oriente S.A. E.S.P., siempre y cuando se direccionen los recursos para cofinanciar las instalaciones domiciliarias de los usuarios del Municipio de Sardinata.

Mantenimiento en redes y equipos:

Gases del Oriente, dentro de sus procedimientos tiene la elaboración de un cronograma anual de mantenimiento preventivo a cada uno de los componentes de la red de distribución. Las actividades incluidas en dicho cronograma fueron ejecutadas en su totalidad en el periodo objeto de evaluación, a continuación se relaciona de forma detallada en que consiste las labores efectuadas.

Estaciones de Medición y Regulación: Bimestralmente ejecutan labores de Inspección, Limpieza, Revisión y Calibración; verificando la operación, hermeticidad y correcto funcionamiento de cada una de las estaciones de puerta de ciudad y reguladoras de presión.

Como resultado de un estudio, el departamento técnico realizó montaje del Sistema de Protección Catódica por Corriente Impresa al Gasoducto de Distribución de Patillales – Cúcuta – Los Patios y Villa del Rosario.

Estación de GNS (Gas Natural Sintético): Mensualmente con personal capacitado de la compañía realizan labores como cambio de aceite de los Compresores, los mantenimientos que requieren personal especializado es contratado con un tercero que realiza cuatro (4) inspecciones preventivas en el año. Por otra parte en los meses de Febrero y Noviembre, se contrató con un tercero el mantenimiento al sistema del Mezclador.

Red de Acero: Durante el año realizaron 3 marraneos e inyección del inhibidor y biocida a la red; en este proceso se retiraron los cupones de corrosión que fueron enviados a ATP integridad y corrosión S.A.S para su evaluación gravimétrica, dando como resultado que no hay afectación de corrosión interna en la tubería.

Poliválvulas: Con la inspección visual trimestral realizada a la ubicación de las Poliválvulas de cada una de las mallas que conforma el sistema distribución de la empresa, se ha observado que en algunas oportunidades los arreglos realizados por terceros a sus viviendas tapan las Poliválvulas, por lo que la compañía está adelantando el proceso de georreferenciar su ubicación a través de un GPS.

Principales inversiones realizadas

Durante el año 2012 Gases del Oriente, ejecuto inversiones por \$1.917 millones, con el fin de fortalecer los mecanismos para garantizar la continuidad del servicio de distribución y comercialización de gas combustible a los usuarios de los municipios de Cúcuta, Los Patios y Villa del Rosario, además de aumentar la cobertura.

La principal inversión realizada consiste en la culminación de la Estación de puerta de ciudad – Patillales y la construcción de un tramo para interconectar esta estación con el punto de conexión de Cerrito; y el fortalecer el sistema de protección de la tubería, mediante la implementación del sistema de protección

catódica por corriente impresa.. Tal como se muestra en el siguiente cuadro donde se relacionan cada una de las inversiones realizadas durante el año.

Cumplimiento de la normatividad vigente

Para el año 2012, la empresa continuó con sus eventos de socialización, divulgación capacitación en aspectos normativos y técnicos que inciden en el buen manejo y uso del servicio con las comunidades donde se prestará próximamente el servicio como son Toledo.

Igualmente en coordinación con el CREPAD, el CLOPAD y el cuerpo de bomberos se realizó un simulacro de emergencia en el municipio de Cúcuta, en la malla de Atalaya.

Parte de las capacitaciones brindadas por la empresa durante el 2012, fueron dirigidas al personal del área técnica, con el fin de afianzar los conocimientos requeridos para la ejecución de sus labores, tal como se evidencia en la formación como Tecnólogos en Gas de 18 habitantes del municipio de Toledo, labor realizada en conjunto con la Alcaldía del Municipio y el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA; con este último ente también se certificaron a 40 técnicos en Curso Avanzado de Trabajo Seguro en Alturas, atendiendo lo definido por la resolución 1409 del 2012 Expedida por el Ministerio de Trabajo.

Las actividades de operación y mantenimiento, se ejecutan con base a los procedimientos e instructivos, diseñados por el área técnica, los cuales cumplen con la normatividad que rige el sector (NTC 2505 y 3631) y se han actualizado acorde a nueva regulación, procesos de la empresa y tecnología adquirida.

Calidad de la construcción y la seguridad en las redes externas

Gases del Oriente, con el proyecto de masificación de usuarios, durante el año 2012 instaló 21,27 km de tubería de Polietileno en los municipios de Cúcuta, Los Patios y Villa del Rosario, donde el 53% de la tubería es de ½” y 45% de ¾”. De tubería de Acero solo se instaló 3.43 km de 4” en el municipio de Cúcuta.

Seguridad en las instalaciones del usuario.

La empresa aplica y adopta lo establecido mediante el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, además de acogerse al Código Normas Técnicas y de Seguridad en Gas combustible por el Ministerio y Energía y toda reglamentación expedida por el Ministerio de Minas y Energía y la Comisión Reguladora de Energía y Gas – CREG. El departamento técnico mantiene el compromiso y debido cumplimiento de todas las actividades necesarias para garantizar la confiabilidad y continuidad del suministro de gas combustible a los usuarios del servicio.

Gases del Oriente S.A E.S.P en el año 2012 efectuó 7.355 ventas de instalaciones de gas natural, de las cuales 150 fueron anuladas. En comparación al año anterior se presenta un incremento del 5.5%, especialmente en los estratos 4 y Comercial. En el mes de Febrero realizan venta a un usuario oficial – el Institución Educativa Colegio Presbítero Álvaro SUA, siendo la única registrada en el periodo a este sector. El 80% de las ventas reportadas en el 2012, corresponden al Municipio de Cúcuta, seguida de Los Patios con un 10%.

En el periodo objeto de evaluación, la empresa instaló a 6.625 nuevos usuarios, un 4.1% más que el año 2011. De las instalaciones construidas en el año 3 fueron vendidas en el 2008, 7 en el 2010, 684 en el año 2011 y 5.931 en el 2012. Los municipios donde realizaron mayor número de instalaciones son Cúcuta con un 79% seguida de Villa del Rosario con un 11%. Los estratos donde se concentran

mayor cantidad de instalaciones nuevas son 2 y 1 con 3.777 y 1.945 usuarios respectivamente.

Durante el año 2012, la empresa certifico 6.621 instalaciones nuevas de las cuales 6.606 fueron construidas en el mismo periodo, las demás corresponden a periodos anteriores. Dentro de las políticas que está manejando la compañía para la certificación de instalaciones es que una vez culminada la construcción de la interna e instalado el medidor se debe certificar por parte del contratista avalado por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC.

A continuación se muestra el comportamiento por estrato de las ventas, instalaciones construidas y certificadas durante el 2012.

Atendiendo lo definido por la Resolución CREG 067 de 1995 y aquellas que le adicionen y/o modifiquen, Gases del Oriente, deberá velar la realización de la revisión periódica de la instalación de los usuarios cada cinco (5) años. Dicha revisión debe efectuarse por organismos de inspección acreditados en Colombia y que atiendan las condiciones y procedimientos establecidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o quien haga sus veces.

Durante el año 2012, a 3.793 instalaciones les fue realizada la revisión técnico reglamentaria, con un promedio mensual del 316, siendo el municipio de Cúcuta con mayor participación. Los estratos que tienen mayor número de revisiones son 2 y 3 con un 34% y 33% respectivamente. En comparación a los periodos 2010 y 2011.

Procedimiento de medición e índices de calidad

El personal del departamento técnico ejecuta las labores para la toma de concentración de odorantes y de presiones en líneas individuales con base a los instructivos que posee la compañía identificados con los números INST – 0406 e INST – 0407, los cuales fueron revisados y actualizados en Abril del 2012. Dichos instructivos se fundamentan en la regulación vigente expedida por la CREG. Atendiendo esta misma normatividad, mensualmente la compañía aplica este procedimiento a usuarios de cada una de las mallas que conforma el sistema de distribución.

Respuesta a servicio técnico

Tomando como referente los reportes mensuales al Sistema Único de Información – SUI del formato T2 IRST – Índice de Respuesta Técnica, para el periodo 2012 Gases del Oriente registra 1708 requerimientos; que fueron atendidos en menos de una hora, cumpliendo con el rango definido por la norma. El 29% de las solicitudes fueron atendidas en un tiempo de 31 a 40 minutos, seguidas del rango de 21 a 30 minutos con un 26,8%.

Los meses en los que se presenta mayor número de requerimientos son Mayo, Noviembre y Marzo con 200, 188 y 183 respectivamente. En promedio la empresa recibe 142 llamadas mensuales reportando la necesidad de servicios técnicos por parte de los usuarios y comunidad en general. La totalidad de los casos reportados corresponden a Escapes Controlados.

En comparación al año 2012, se presenta un incremento del 12,15% pasando de 1523 requerimientos a 1708.

Interrupciones, duración y causas

Gases del Oriente S.A. ESP, no presentó interrupciones del servicio en el año 2012 de acuerdo a lo enunciado en la Circular SSPD – CREG 003 de 2006, la cual

modifica la información comercial y Técnico Operativa de la Circular SSPD – CREG 001 de 2006. Por lo anterior no reporta Información de suspensiones no programadas del servicio, Información de Compensaciones y Suspensiones Programadas.

Presión en líneas individuales y Odorización

El sistema de distribución de gas que maneja la empresa Gases del oriente utiliza como odorante la sustancia TBM ó Terbutil Mercaptano. La empresa realiza pruebas mensualmente a las instalaciones de los usuarios, utilizando el Método de medición de nivel de concentración de la sustancia odorante es FISIOLÓGICO. Con respecto a la Concentración que corresponde a la lectura en porcentaje de la cantidad de gas en aire y que refiere la Resolución CREG 100 del 2003, se registra en los reportes en el formato T4 acerca del índice de Presión de Líneas Individuales y Niveles de Odorización, genera resultados de concentración promedio de 0,56.

Se realizaron 756 pruebas de presión a las instalaciones de los usuarios durante el año 2012, con un valor promedio de presión de 20,07 mbar. En todos los casos durante el año de evaluación de este informe la empresa cumple con los rangos que exige la normatividad, ya que se encuentra mayor a 16 mbar y menor a 23 mbar.

Contratos de suministro y transporte suscritos y planes de contingencias

Gases del Oriente S.A. E.S.P., cuenta con diversas fuentes de suministro de gas combustible para garantizar la confiabilidad y continuidad del suministro en los municipios donde presta el servicio público domiciliario de distribución y comercialización de gas combustible; para ello cuenta con contratos de suministro bajo la modalidad en firme e interrumpible, cumpliendo con la normatividad vigente en lo referido al tema y desagregados de la siguiente manera:

Contratos en Firme:

CONTRATO GAS 032 – 2010. Contrato en firme con el productor – comercializador ECOPETROL S.A., la fuente de suministro es el Campo Sardinata ubicado en el municipio de Tibú y la vigencia es de 20 años iniciando el 1 de Marzo de 2010, la fecha de inicio de entregas fue modificada para el 1 de Marzo del 2012 mediante Otrosí No. 01, el punto de entrada es la Brida de salida de la planta de tratamiento de Gas de Sardinata de propiedad de Ecopetrol.

CONTRATO DE SUMINISTRO DE GAS COMBUSTIBLE G.L.P. Y ARRENDAMIENTO CELEBRADO ENTRE NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P. Y GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. Contrato de suministro en firme de gas combustible GLP suscrito con NORTE SANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P., para el Sistema de Respaldo de Gas Natural Sintético (GNS), contratado por 1 año contado a partir del 1 de marzo del 2012 y se prórroga automáticamente por igual periodo de tiempo, donde la cantidad es acordada diariamente durante el proceso de nominación, previo acuerdo entre las partes, el Punto de Entrada es el sistema de válvulas ó Manifold de descargue de la planta de las cisternas de GLP a los tanques estacionarios arrendados a la empresa.

OFERTA DE SUMINISTRO DE GAS NATURAL EN FIRME CAMPO CERRITO. Oferta de suministro en firme con el productor – comercializador PACIFIC STRATUS ENERGY COLOMBIA CORP., la fuente de suministro es el Campo Cerrito ubicado en el municipio de Cúcuta, el plazo de ejecución de la oferta estará vigente desde el 25 de noviembre de 2012 hasta que Pacific cese las inyecciones de gas en el Punto de Entrega por un periodo superior a 120 días continuos, la oferta se presenta por un volumen de hasta 2.000 MBTUD, no obstante las

cantidades solicitadas y aceptadas podrán ser superiores a la indicada siempre que exista acuerdo mutuo entre las partes expreso en el ciclo diario de nominaciones, el punto de entrada es la Brida que conecta el manifold de medición de gas de la Estación Cerrito con la Brida de la línea de transporte de 8" y de 4" de EL COMPRADOR.

Contratos Interrumpibles:

CONTRATO GAS 015 – 2009. Contrato Interrumpible con el productor – comercializador ECOPETROL S.A., la fuente de suministro es el Campo Sardinata ubicado en el municipio de Tibú, el plazo de ejecución del contrato iniciará a partir de la fecha de entrada en operación de la Planta para el Retiro de Líquidos que instalará EL COMPRADOR y terminará con el inicio de entregas de gas proveniente del campo Sardinata en especificaciones de calidad RUT, el punto de entrada es la Brida de salida del separador de la Bateria Sardinata de propiedad de Ecopetrol.

OFERTA MERCANTIL DE VENTA DE GAS BAJO LA MODALIDAD INTERRUMPIBLE DE CAMPO CERRITO. Oferta de suministro interrumpible suscrita con PACIFIC STRATUS ENERGY COLOMBIA CORP., la fuente de suministro es el Campo Cerrito ubicado en el municipio de Cúcuta, el plazo de ejecución del contrato inició el 26 de noviembre de 2009 y terminó el 25 de noviembre de 2012 para una duración de tres (3) años, la cantidad fue acordada diariamente durante el proceso de nominación, previo acuerdo entre las partes, el punto de entrada fue la Brida que conecta el manifold de medición de gas de la Estación Cerrito en el Tie-in ubicado después de las facilidades de producción y antes de la brida del Gasoducto de Gases del Oriente S.A. E.S.P.

CONTRATO DE VENTA INTERRUMPIBLE DE GAS NATURAL PARA USUARIOS DE LOS MERCADOS RELEVANTES DE GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., CON INFRAESTRUCTURA DE ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE. Contrato Interrumpible con el comercializador EDS GNV LA ISLA, el plazo de ejecución del contrato inició a partir del 20 de Enero de 2011 con una duración de seis (6) meses prorrogables el cual finalizó el 19 de Julio de 2012. El punto de entrada es la Estación de Descompresión ubicada en la Estación de Regulación de Puerta de Ciudad de Gases del Oriente S.A. E.S.P., costado sur de la Central de abastos de Cúcuta Norte de Santander; y la Estación de Descompresión ubicada en la ERPC de Gases del Oriente S.A. E.S.P., Kilometro 3 vereda Los Animes salida a Bucaramanga del municipio de Pamplona Norte de Santander.

CONTRATO DE VENTA INTERRUMPIBLE DE GAS NATURAL PARA USUARIOS DE LOS MERCADOS RELEVANTES DE GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. Contrato Interrumpible con el comercializador GASMOVIL LTDA., la fuente de suministro es el Campo Gibraltar ubicado en el municipio de Toledo, el plazo de ejecución del contrato inició a partir del 09 de Junio de 2011 con una duración de seis (6) meses prorrogables el cual finalizó el 08 de Diciembre de 2012. El punto de entrada es el surtidor de la EDC de Gas Natural San Pablo en el municipio de Lebrija Santander.

Confiabilidad y continuidad del servicio

El departamento técnico de la empresa Gases del Oriente S.A E.S.P, ha enfocado su gestión en garantizar la continuidad del suministro del servicio de gas combustible a la totalidad de los usuarios en los diversos municipios que atiende, por tal motivo ha continuado con las negociaciones con terceros que le permitan obtener el producto desde varias fuentes de suministro; permitiendo incluso aumentar la cantidad de usuarios instalados y la incorporación de nuevos mercados(...)" (Cursiva fuera de texto)

Respecto al trabajo adelantado por el AEGR, se cuenta con un informe robusto que brinda en detalle información específica de la Empresa en cuanto al componente técnico y operativo.

4. ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS

Este aparte incluye el análisis de dos aspectos: el primero referente 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, presentadas 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 la empresa Gases del Oriente S.A. ESP , cuyo resultado se muestra en la tabla a continuación:

Tabla 5. Análisis del contenido del Contrato de Condiciones Uniformes*

Contenido mínimo del contrato RESOLUCIÓN 108 DE 1997. Artículo 7	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1) Identidad de la empresa oferente del contrato	X		No incluye número de NIT.
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 las 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		
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	

*Contrato De Prestación Del Servicio Público De Gas Combustible por Red. 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 del Oriente S.A. ESP, se concluye que la empresa atendió en 2012 un total de 486 PQR, destacándose el mayor número de radicados en las causales “Alto Consumo” con una participación del 20.78%, seguida por “Otras Inconformidades” y “Error de Lectura” con una participación del 19.55% cada una, y por “Revisiones a las Instalaciones y Medidor del suscriptor o usuario”, con el 13.37% del total atendido en el año mencionado.

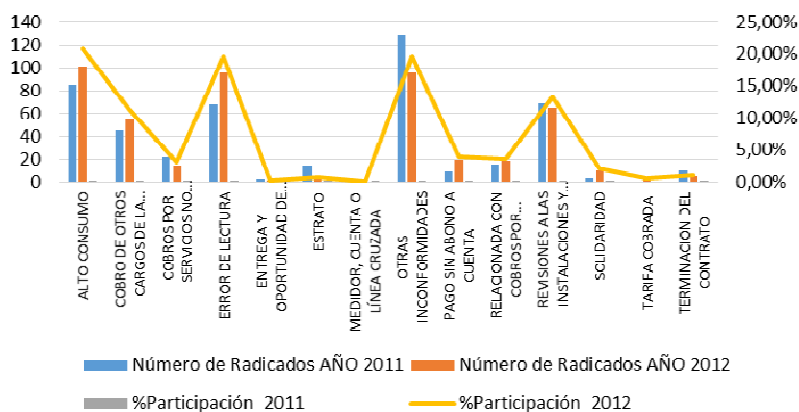
A continuación se presenta el detalle de esta información:

Tabla 6. Peticiones, Quejas y Recursos (Total por Causa)

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ALTO CONSUMO	85	101	17,93%	20,78%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	45	55	9,49%	11,32%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	22	15	4,64%	3,09%
ERROR DE LECTURA	68	95	14,35%	19,55%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	2	1	0,42%	0,21%
ESTRATO	15	4	3,16%	0,82%
MEDIDOR, CUENTA O LÍNEA CRUZADA	1		0,21%	0,00%
OTRAS INCONFORMIDADES	129	95	27,22%	19,55%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	9	19	1,90%	3,91%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	16	18	3,38%	3,70%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUSCRIPTOR O USUARIO	69	65	14,56%	13,37%
SOLIDARIDAD	3	10	0,63%	2,06%
TARIFA COBRADA		3	0,00%	0,62%
TERMINACION DEL CONTRATO	10	5	2,11%	1,03%
TOTAL	474	486	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Grafico 3. Peticiones, Quejas y Recursos (Total por Causa)



Fuente: SUI

Por otra parte, se observa un incremento del 2.53% en el total de PQR atendidas por la empresa durante 2012 en relación con la cantidad atendida durante 2011. En la siguiente tabla se presenta el detalle de esta información:.

Tabla 7. Variación PQR 2012 vs. 2011

MUNICIPIO	Número de Radicados		VARIACIÓN	
	AÑO 2011	AÑO 2012	ABSOLUTA	%
CUCUTA	406	442	36	8,87%
LOS PATIOS	34	24	-10	-29,41%
PAMPLONA	10	7	-3	-30,00%
VILLA DEL ROSARIO	24	13		0,00%
TOTAL	474	486	12	2,53%

Fuente: SUI

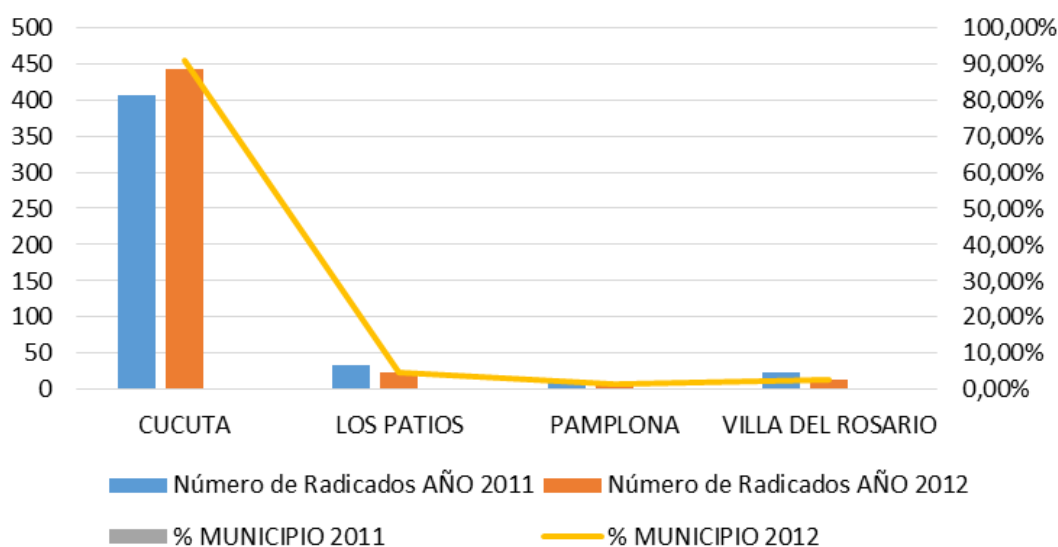
De otro lado, Gases del Oriente S.A. ESP, presta el servicio en el departamento de Norte de Santander, destacándose el mayor número de PQR radicadas en la ciudad de Cúcuta, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 8. PQR Participación por Municipio

MUNICIPIO	Número de Radicados		% MUNICIPIO	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
CUCUTA	406	442	85,65%	90,95%
LOS PATIOS	34	24	7,17%	4,94%
PAMPLONA	10	7	2,11%	1,44%
VILLA DEL ROSARIO	24	13	5,06%	2,67%
TOTAL PQR	474	486	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfico 4. PQR Participación por Municipio



Fuente: SUI

4.3. Suscriptores Mercado Regulado

En la actualidad Gases del Oriente S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución y comercialización de gas natural en dos mercados relevantes:

- Norte de Santander con aprobación de cargos por la Comisión de Regulación de

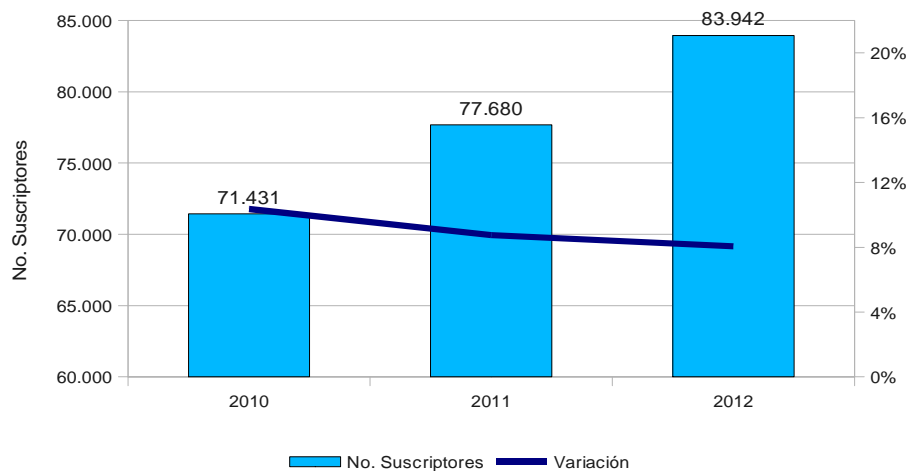
Energía y Gas –CREG mediante las resoluciones 032 de 2004¹ y 011 de 2005², y,

- Pamplona con aprobación de cargos por la CREG a través de la resolución 040 de 2007³

La evolución en el número de suscriptores atendidos por Gases del Oriente S.A. E.S.P. durante los tres años de análisis, ha ido en crecimiento; sin embargo, en una proporción menor cada año, como resultado de la expansión en los municipios ya atendidos.

En 2011 se incrementaron en una tasa cercana al 9%, lo cual representa más de 6.200 suscriptores que en el año inmediatamente anterior; en 2012 el incremento fue superior al 8%, aumentando algo más de 6.260 suscriptores respecto a 2011.

Grafico 5. Evolución de Suscriptores Anuales



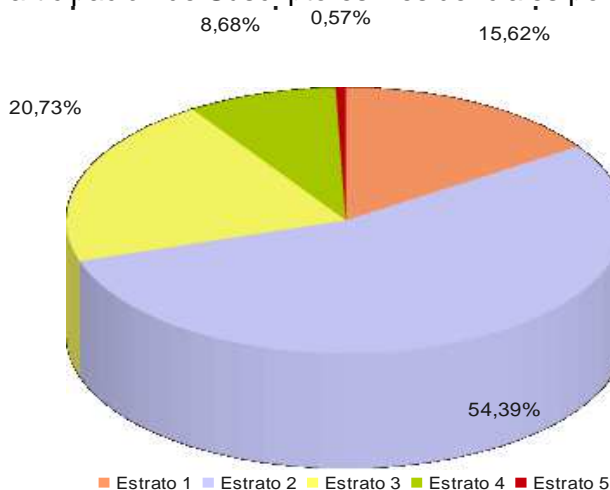
Fuente: SUI, Cálculos SSPD

El incremento evidenciado durante 2012 se explica por la suscripción de cerca de 5.000 nuevos usuarios en Cúcuta (78% del total de nuevos suscriptores), de aproximadamente 1.300 nuevos usuarios entre Villa del Rosario y Los Patios (21% del total de nuevos suscriptores); en Pamplona, los suscriptores se incrementaron en menos del 1%.

Los suscriptores residenciales ascienden a 83.827 en 2012, encontrándose la mayor concentración en el estrato 2, los cuales incluyen más del 54% de usuarios residenciales; el estrato 3 agrupa aproximadamente el 21%, seguido del estrato 1 el cual está cercano al 16%; la menor participación la tiene el estrato 6 encontrándose por debajo del 1%.

1 Por la cual se aprueban el Cargo Promedio de Distribución del Sistema de Distribución de gas natural por red y el Cargo Máximo Base de Comercialización de gas natural por redes a usuarios regulados, para el mercado relevante conformado por los municipios de Cúcuta, Villa del Rosario y Los Patios en el departamento de Norte de Santander según solicitud tarifaria presentada por la empresa Gases del Oriente S.A. E.S.P.
2 Por la cual se resuelve el Recurso de Reposición presentado por Gases del Oriente S.A. E.S.P. contra la Resolución CREG 032 de 2004.
3 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 Pamplona en el departamento de Norte de Santander.

Gráfico 6. 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 Ministerio de Minas y Energía, dando como resultado coberturas efectivas que oscilan entre el 51% y el 73%, aproximadamente, las cuales se detallan tabla continuación:

Tabla 9. Cobertura de los Mercados Relevantes Gases del Oriente S.A. E.S.P.⁴

Municipio	Suscriptores Residenciales 2012*	Usuarios Residenciales Anillados**	Cobertura Efectiva
Cúcuta	71.558	98.463	72,68%
Villa del Rosario	3.987	7.762	51,37%
Los Patios	7.070	10.834	65,26%
Pamplona	1.212	1.976	61,34%

Fuente: SUI

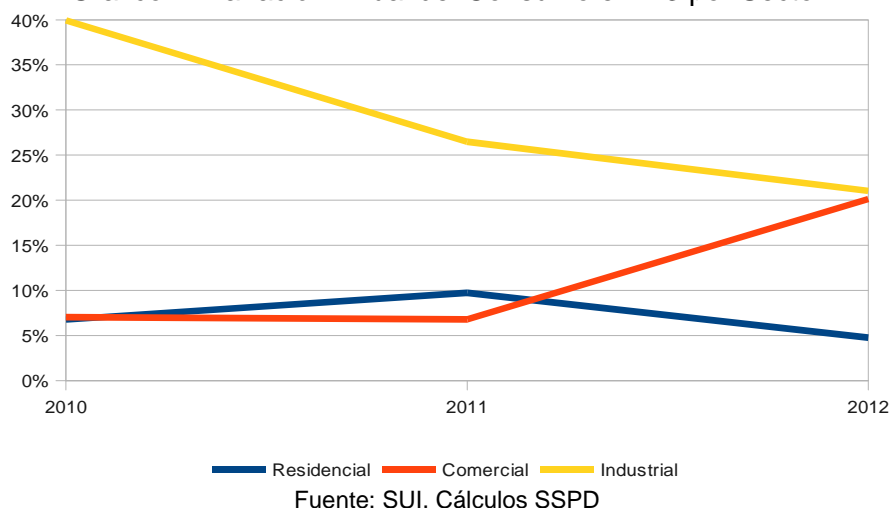
4.4. Consumos Mercado Regulado

Durante los años de análisis, el comportamiento de los consumos para los diferentes sectores ha sido creciente. Aunque en menor proporción, esta tendencia está directamente relacionada con el comportamiento en la cantidad de suscriptores, lo cual puede obedecerse 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 conlleva a un menor consumo.

Durante 2012, el consumo del sector residencial creció cerca del 5%, en contraste con un 8% de aumento de los suscriptores. Para el mismo período, el crecimiento en los consumos de los sectores comercial e industrial estuvo por el orden del 20%, respecto a un aumento de suscriptores aproximado del 50%.

⁴ Información coberturas Ministerio de Minas y Energía, Diciembre 2012.

Grafico 7. Variación Anual del Consumo en M3 por Sector



A su vez, en 2012 las ventas de la empresa ascendieron a cerca de 19 millones de metros cúbicos, correspondiendo a un valor de facturación cercano a los 30.363 millones de pesos anuales. En la tabla a continuación, se detalla la participación por estrato y sector de consumo, en volumen (m3) y facturación por consumo.

Se aprecia que la mayor concentración está en el estrato 2, seguida de los estratos 3 y 1, los demás estratos y sectores agrupan cerca del 12%, este comportamiento está directamente relacionado con la cantidad de suscriptores en cada uno de ellos.

Tabla 10. Participación del Consumo 2012

Sector	% Consumo (m3)	% Facturación (\$)
Estrato 1	15,00%	15,44%
Estrato 2	53,96%	55,53%
Estrato 3	18,40%	17,64%
Estrato 4	7,37%	7,06%
Estrato 5	0,46%	0,44%
Comercial	1,66%	1,59%
Industrial	0,52%	0,35%
Otros	2,63%	1,95%

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

4.5. Verificación Tarifaria

Las tarifas aplicadas por Gases del Oriente 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 032 de 2004, 011 de 2005 y 040 de 2007, mediante las cuales el regulador aprobó cargos de comercialización y distribución para los dos mercados relevantes atendidos por la empresa.

A continuación se presentan los componentes tarifarios para el año 2012, para cada uno de los mercados relevante atendidos 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 al Productor - IPP y con el Índice de Precios al Consumidor -IPC,

respectivamente. Las variaciones en los costos de suministro -Gm y transporte -Tm, están principalmente relacionados con la Tasa Representativa del Mercado -TRM.

Mercado Norte de Santander

Tabla 11. Componentes Tarifarios Mercado Norte de Santander GN 2012

Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo variable (\$/m3)
Enero	971,24	0,00	492,29	2.162,80	2.162,80	1.498,76
Febrero	974,14	0,00	489,29	2.175,93	2.175,93	1.498,76
Marzo	974,02	0,00	489,45	2.186,45	2.186,45	1.498,80
Abril	974,21	0,00	489,28	2.186,28	2.186,28	1.498,82
Mayo	974,05	0,00	489,78	2.186,70	2.186,70	1.499,16
Junio	975,30	0,00	488,51	2.190,47	2.190,47	1.499,18
Julio	974,49	0,00	479,93	2.189,69	2.189,69	1.489,76
Agosto	971,85	0,00	478,55	2.186,37	2.186,37	1.485,65
Septiembre	981,81	0,00	480,37	2.184,62	2.184,62	1.497,79
Octubre	979,86	0,00	483,08	2.188,15	2.188,15	1.498,48
Noviembre	891,85	89,43	481,60	2.188,94	2.188,94	1.498,47
Diciembre	827,66	157,98	477,09	2.183,27	2.183,27	1.498,48

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Durante el año se observa un precio promedio por metro cúbico de \$1.496, siendo junio el mes con el mayor precio y agosto con el menor. Para este mercado, la componente de suministro - Gm de gas natural representó durante 2012 entre el 53% y 63% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3.

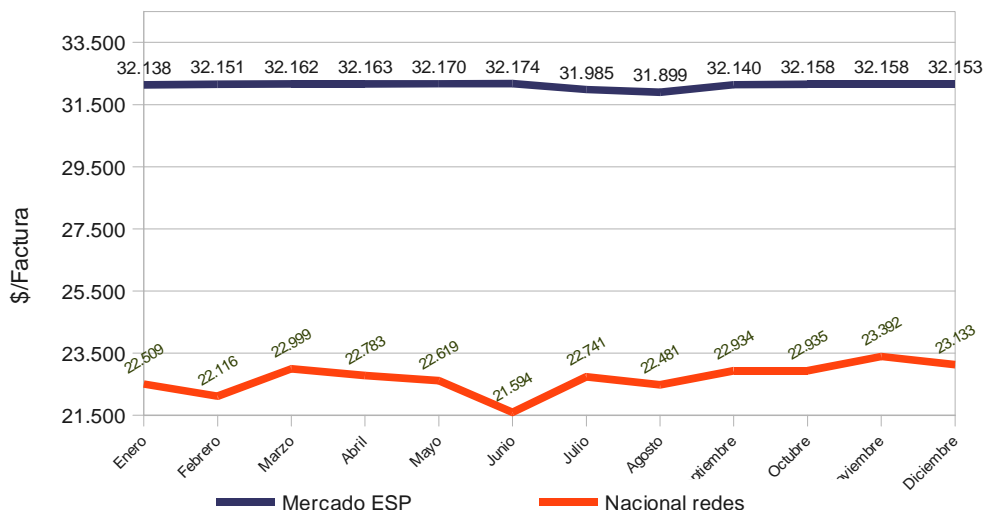
En relación a los costos de suministro de gas, la empresa presenta unos precios superiores a los del promedio nacional⁵ entre el 140% y el 200% a lo largo del año, motivo por el cual se ha requerido a la empresa para que detalle el cálculo mensual de esa componente. El costo del transporte en la mayoría de los meses presenta un valor de cero (0), situación sobre la cual también se ha requerido al prestador.

Sobre el particular, una vez se cuente con el pronunciamiento oficial por parte de Gases del Oriente, se determinaran las acciones a seguir.

Con base en el 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:

⁵ 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.

Gráfico 8. Factura Estimada Mercado Norte de Santander 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Se aprecia en la gráfica que la curva de la empresa, se encuentra por encima del promedio nacional⁶ de la factura estimada para los mercados relevantes que son atendidos con gas natural por redes. Este comportamiento está dado principalmente por el alto costo del suministro de gas –Gm, tema sobre el cual ya se requirió a la empresa.

Mercado Pamplona

Este mercado es atendido bajo la modalidad de gas natural comprimido, por lo cual la estructura tarifaria incluye la componente de transporte de gas natural comprimido en vehículos de carga –Tvm y la componente que remunera el costo asociado a la compresión del combustible para su transporte –Pm.

Tabla 12. Componentes Tarifarios Mercado Pamplona 2012

Mes	Gm (\$/m3)	Tvm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Pm (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo variable (\$/m3)
Enero	461,85	1.878,18	161,53	141,78	1.864,94	1.864,94	2.728,21
Febrero	358,89	1.877,97	209,55	141,48	1.876,26	1.876,26	2.669,02
Marzo	421,94	1.878,10	213,19	141,67	1.885,33	1.885,33	2.738,32
Abril	376,08	1.567,14	290,40	141,37	1.885,19	1.885,19	2.445,47
Mayo	696,22	1.567,33	142,82	141,66	1.885,55	1.885,55	2.630,13
Junio	667,97	459,65	190,24	141,45	1.888,80	1.888,80	1.500,21
Julio	495,59	1.876,37	226,58	139,11	1.888,13	1.888,13	2.823,68
Agosto	496,27	1.876,20	118,64	138,86	1.885,27	1.885,27	2.716,02
Septiembre	360,61	1.876,66	207,51	139,54	1.883,75	1.883,75	2.665,46
Octubre	359,71	1.877,29	208,23	140,46	1.886,81	1.886,81	2.666,82
Noviembre	359,79	1.877,10	208,22	140,19	1.887,48	1.887,48	2.666,43
Diciembre	360,91	1.876,31	208,19	139,01	1.882,60	1.882,60	2.665,56

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Para el mercado Pamplona, la componente Tvm de transporte de gas natural representó durante 2012 entre el 29% y 70% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3; sin embargo, se observa un dato atípico para esta componente en el mes

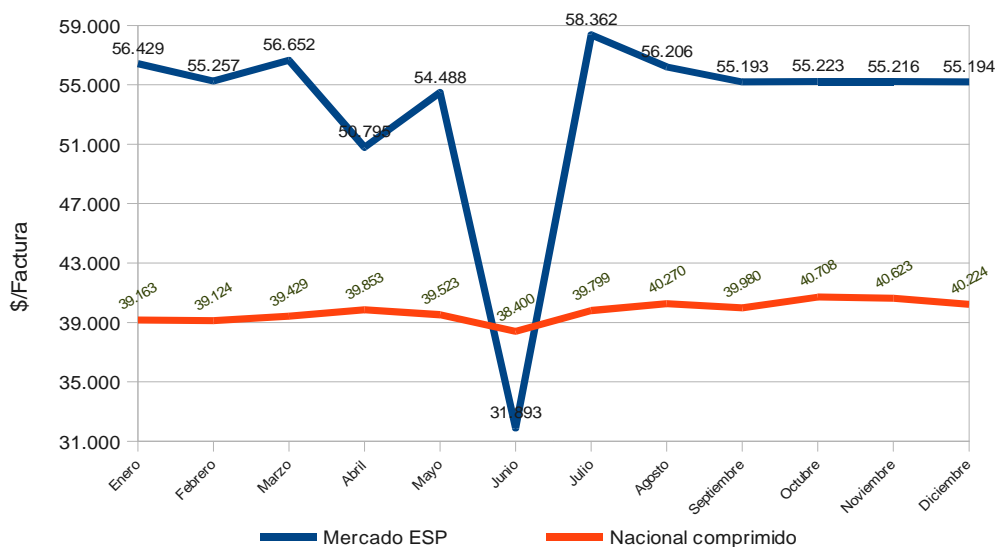
⁶ Para mercados atendidos con gas natural por redes, el promedio nacional de factura estimada se obtiene a partir de la información de costos mensual reportada al SUI por las empresas distribuidoras, el cual contempla datos para un rango entre 29 y 33 mercados relevantes durante el 2012.

de junio, situación sobre la que se ha requerido aclaración a la empresa.

Así mismo, durante este período el precio de transporte registrado por Gases del Oriente S.A. E.S.P. se encuentra entre un 108% y 164% por encima con respecto al precio promedio nacional⁷ mensual de transporte de gas natural comprimido estimado por la Superintendencia.

A continuación se ilustra el comportamiento de la factura estimada:

Grafico 9. Factura Estimada Mercado Pamplona 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Se observa en la gráfica que la curva de la empresa, se encuentra por encima del promedio nacional⁸ de la factura estimada para los mercados relevantes que son atendidos con gas natural comprimido. En el mes de junio se observa un descenso relevante, el cual es consecuente con el dato atípico de la componente -Tvm para este mes.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

De los cinco indicadores de gestión evaluados, la empresa dio cumplimiento a dos, sin embargo, algunos de los indicadores que no fueron cumplidos según los referentes exigidos por la CREG para 2012, están muy cerca de las metas planteadas.

⁷ Para mercados atendidos con gas natural comprimido, el promedio nacional de transporte 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 33 y 38 mercados relevantes durante el 2012.

⁸ Para mercados atendidos con gas natural comprimido, 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 29 y 33 mercados relevantes durante el 2012.

Tabla 13. Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2012	Resultado	Observación
Rotación cuentas por cobrar (días)	72,0	74.72	No cumple
Rotación cuentas por pagar (días)	16,0	12.59	Cumple
Razón corriente (veces)	2,0	1.9	No cumple
Margen operacional (%)	34,0	33.12	No cumple
Cubrimiento gastos financieros (veces)	5,0	2173.98	Cumple

Fuente: SUI

A continuación se presentan las explicaciones de la empresa sobre el cumplimiento de los mencionados indicadores:

- *La Rotación de Cartera:* Gases del Oriente dentro de su política de expansión del servicio, otorga a los usuarios la financiación de la instalación domiciliaria en plazos de hasta 60 meses según la facilidad del usuario incrementado el saldo de cartera e incumpliendo el indicador.

Al respecto el Auditor Externo indica que Gases del Oriente vendió 7.355 nuevas instalaciones de Gas Natural a usuarios de diferentes estratos, las cuales son financiadas en parte con recursos de la compañía, conllevando al incremento de la cartera en \$1.894 millones, lo cual afecto el resultado del indicador y no permite cumplir con el referente definido por la SSPD.

- *La Rotación de Cuentas por Pagar:* Debido a la diversificación de las fuentes de suministro durante el 2012, Gases del Oriente manejó diferentes políticas de pago a proveedores con un plazo de máximo 30 días cumpliendo a cabalidad con el indicador.

Durante 2012, la empresa obtuvo los recursos necesarios para cumplir con las acreencias adquiridas y dentro de los plazos definidos por los proveedores, cumpliendo la política interna de cancelar en un plazo máximo 30 de días, explica el auditor externo.

- *Razón corriente:* La empresa presenta una mejora en este indicador respecto al periodo anterior, sin embargo no se alcanza a cumplir el indicador toda vez que los recursos generados por la actividad de la empresa se están utilizando en el crecimiento de nuevas redes y nuevos usuarios.

A pesar de no cumplir con el referente, en comparación al año anterior se presenta un incremento en el resultado de este indicador, producto del aumento del efectivo y la cartera a corto plazo, sostiene el Auditor Externo.

- *El Margen EBITDA:* El margen de operación presentó un comportamiento similar al 2011, no se cumplió con el indicador y se desmejoró respecto al año anterior, toda vez que se incurrió en costos y gastos de gas altos por la diversificación de las fuentes de suministro, por el retraso de la puesta en operación de la planta de tratamiento de Campo Sardinata. Los ingresos operacionales presentan un incremento del 19,6%, y los costos y gastos del 20,1% conllevando a deterioro del margen operacional, referencia el auditor externo.

- **Cubrimiento de gastos financieros:** El indicador cumple con el referente toda vez que el resultado operacional del ejercicio cubre con facilidad los gastos financieros generados durante la vigencia 2012; el cambio del resultado del indicador entre el 2011 y 2012 se explica por qué la empresa adquirió financiación externa, generando gastos financieros que fueron cubiertos en su totalidad con los recursos generados en la operación, precisa el Auditor Externo.

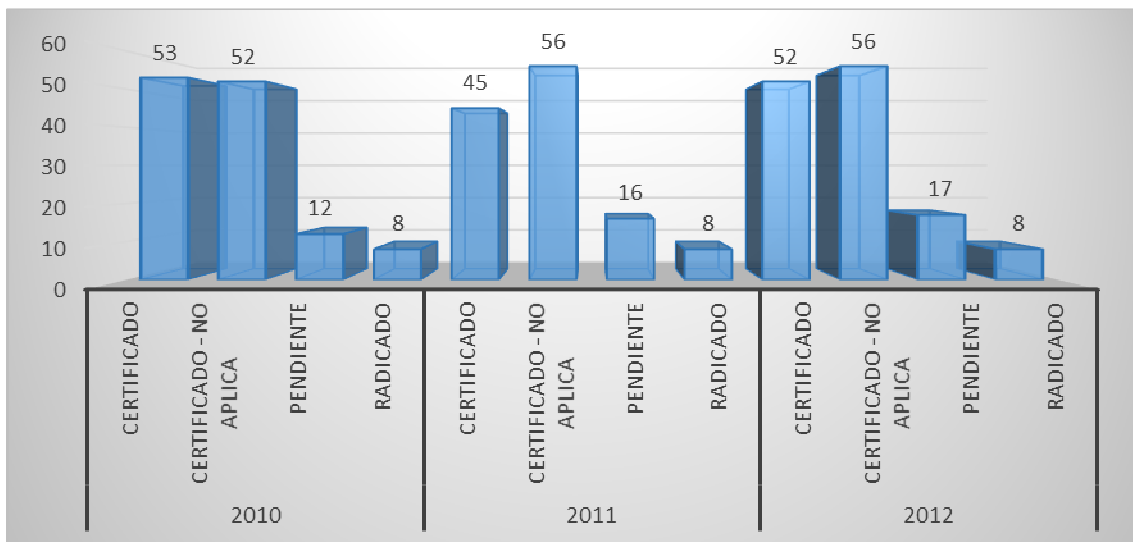
Las explicaciones ofrecidas por Auditor externo y la empresa son coherentes en general a los hallazgos del presente informe, y como se había mencionado, si no hubo cumplimiento de todos los indicadores de gestión hay una proximidad grande para el cumplimiento de todos ellos.

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 10. Estado de cargue al SUI 2010-2012



Fuente: SUI

CONCEPTOS FLUJO DE CAJA GAS RES 2395
CONCEPTOS ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO GAS RES 2395
CONCEPTOS BALANCE GENERAL PROYECTADO GAS RES 2395
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 en la Tabla 14, la empresa certificó en total 56 formatos como "No Aplica", de los cuales 48 son los formatos: Información Comercial de Usuarios No regulados, Formato 001 Gas, C1 Información Suspensiones No Programadas, C2. Compensaciones Residenciales No Residenciales y C3 Información Suspensiones Programadas los cuales son aplicables a Gases del Oriente S.A. E.S.P. dada su actividad como Distribuidor.

También se encuentran 8 formatos de los tópicos financieros y de auditoria, los cuales son aplicables a todas las empresas independientemente de su actividad.

Para verificar la calidad de la información reportada al SUI se analizó la información reportada en el formato B1 Información Comercial de Usuarios Regulados, en el cual se revisó el campo de Cargo Fijo de los usuarios de estratos 1 y 2, los cuales no deben presentar valores ser mayores a cero (0).

Al respecto, se encuentra que la empresa cumple con las validaciones mencionadas, por lo cual no presenta errores en este campo.

7. ACCIONES DE LA SSPD

En el aspecto financiero y contable no hubo acciones particulares por parte de la Superintendencia de Servicios frente a la empresa durante 2012; no obstante lo anterior, mediante radicado SSPD 20122300411091 se requirió al Distribuidor por información de carácter financiero y contable.

En ejercicio de las labores de seguimiento a la aplicación del régimen tarifario por parte de la empresa, se requirió mediante radicados SSPD 20122300256281 y 20122300290611 por el cargue de información en el tópico tarifario.

Adicionalmente ante la evidencia de datos atípicos en el reporte de la información de costos cargada al SUI, se requirió a la empresa con radicado SSPD 20132300344031 del 19 de junio de 2013, para que presentara las respectivas aclaraciones, las cuales serán analizadas con el fin de determinar las acciones a seguir.

De otra parte, la Dirección Técnica de Gestión de Gas no tuvo conocimiento de quejas tarifarias relevantes, que ameritaran acciones específicas respecto a estos temas.

Si bien no se gestionaron visitas o requerimientos de carácter técnico - operativo a la empresa durante 2012 y no se evidenciaron hechos de índole técnica a considerar por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible como eventos de seguimiento puntuales, dentro de las acciones de vigilancia y control se ha previsto incluir a la empresa dentro del cronograma general de visitas.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La empresa tiene una situación financiera favorable en cuanto no presenta situaciones que puedan comprometer en el corto y/o mediano plazo su solvencia y liquidez en cuanto a su nivel de endeudamiento e indicadores de liquidez se encuentran en normalidad.

En este sentido, los márgenes de rentabilidad son apreciables y generan valor para sus accionistas.

Su estructura operacional genera resultados considerables que permiten atender tranquilamente sus obligaciones y se mantienen suficientes para arrojar un resultado neto positivo, a pesar que la empresa esté recibiendo pérdidas por el método de participación patrimonial los dos últimos años.

Se hace necesario efectuar una consolidación de cifras referidas al número de reportes de incidentes informados por los usuarios, ya que en el momento se encuentran registrados en el sistema SUI 1.981 eventos, por otro lado, el informe del AEGR reporta tan sólo 1.708 requerimientos, cifras que no corresponden a pesar de tratarse del mismo ítem.

Frente a los contratos que se resumen en el numeral referido al AEGR, es necesario que la empresa tome acciones para garantizar que mediante la firma de los mismos se brinden los parámetros requeridos para contar con el suministro continuo para la prestación oportuna del servicio.

Con base en el análisis del contrato propuesto en el aspecto comercial, se observa que Gases del Oriente S.A. ESP, cumple con la mayoría de las exigencias establecidas en el artículo 7 la resolución CREG 108 de 1997, sin embargo en el contrato de prestación del servicio de gas natural frente a los numerales 1) y 22) no se da aplicación a lo establecido en la regulación, como se observa a continuación.

Disposición Normativa	Inclusión en el contrato
1) Identidad de la empresa oferente del contrato	No incluye número de NIT.
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.	Hace referencia a otras garantías, pero no incluye las establecidas en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994.

Por lo anterior, se recomienda solicitar a la empresa 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 mismo se debe hacer la recomendación a la empresa de ajustar el 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.

Frente a los datos de PQR, se observa que la empresa muestra un incremento del 2.53% en el total de PQR atendidas por la empresa en 2012 respecto a la cantidad de PQRs atendida durante 2011, destacándose el mayor número de radicados en las causales "Alto Consumo" con una participación del 20,78%, seguida por "Otras Inconformidades" y "Error de Lectura" con una participación del 19.55% cada una, y por "Revisiones a las Instalaciones y Medidor del Suscriptor o Usuario", con el 13.37% del total atendido en el año mencionado.

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 para corregir las causas atribuibles a la prestación del servicio, enfatizando en la necesidad de clarificar las circunstancias que se incluyen en la causal Otras Inconformidades.

De otra parte, se recomienda, realizar un seguimiento detallado al comportamiento de las PQR durante 2013, con especial atención a las PQR asociadas a la implementación de la resolución CREG 059 de 2012, a fin de establecer el cumplimiento de la regulación por parte de la empresa.

Los nuevos usuarios conectados en Cúcuta y Villa del Rosario, representan aproximadamente el 90% del total de nuevos usuarios en el año 2012.

Los estratos 2 y 3 agrupan más del 75% del total de suscriptores, el estrato 5 es el menos representativo.

Para los dos mercados atendidos por la empresa, la factura estimada se encuentra por encima del promedio de la factura estimada calculada por esta Superintendencia.

Teniendo en cuenta que se evidenciaron algunos datos atípicos en la información de costos reportada por la empresa en el SUI, fue necesario requerirla, por lo cual una vez se cuente con el pronunciamiento oficial, se determinarán las acciones a seguir.

De acuerdo con lo señalado en el presente informe, la verificación de los aspectos de calidad y reporte de información al SUI indica que la empresa no ha cumplido con la certificación de 17 formatos por lo que se recomienda requerir al prestador para que efectúe el cargue de la información pendiente a la brevedad posible.

De igual forma, se recomienda solicitar aclaraciones así como evaluar los motivos por los cuales el prestador ha efectuado el cargue de formatos como "No Aplica", toda vez que en función de la actividad ejercida por el agente se habilita el cargue de los diferentes formatos para registro de información al SUI.

Finalmente, como trabajo posterior 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.