

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN GASES DEL CARIBE S.A. ESP



Libertad y Orden

**Prosperidad
para todos**

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

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
Gases del Caribe S.A. ESP

ANALISIS AÑO 2012

AUDITOR: KPMG ADVISORY SERVICES LTDA

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Gases del Caribe se constituyó en el año 1966 para desarrollar las actividades de distribución y comercialización de gas natural.

La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$1.755 millones y tiene su sede principal en la ciudad de Baranquilla. Su última actualización en RUPS fue el día 30 de enero de 2013.

Tabla 1. Datos Generales

Tipo de sociedad	Sociedad Anónima Empresa de Servicios Públicos
Razón social	Gases del Caribe S.A. ESP
Sigla	Gascaribe S.A. E.S.P.
Nombre del Gerente	Ramón Dávila Martínez

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Los activos presentaron un incremento en 2012 de 16,61%, ubicándose en \$802.305 millones, en donde el rubro de deudores mostró el mayor impacto al crecimiento al hacerlo en \$24.155 millones.

De acuerdo con las explicaciones aportadas en las notas a los estados financieros, el aumento se originó por el crecimiento de usuarios en mora mayor a 90 días y al mayor saldo por subsidios otorgados a los estratos 1 y 2, que superaron la contribución recaudada de los estratos 5 y 6.

Adicionalmente, se ocasionaron inversiones en infraestructura ante la ampliación de redes de distribución para cubrir 30.846 viviendas adicionales junto con la construcción de la infraestructura de distribución para suministrar a través de gasoductos virtuales el servicio de gas natural a las poblaciones de Ariguaní en el Departamento de Magdalena y Bosconia y Copey en el Departamento de Cesar.

Lo anterior, influyó en el crecimiento de los activos fijos en 19,90% con respecto a 2011, cerrando en el último año en \$79.959 millones.

El activo corriente tiene una participación del 20% sobre el activo total contando con mayores activos de menor conversión al efectivo, que en comparación con el pasivo corriente mantiene una brecha corta en liquidez con el cual cubrir obligaciones de pronta inmediatez.

Tabla 2. Balance General

BALANCE GENERAL	2012	2011	Var
Activo	\$802.304.905.304	\$688.033.510.560	16,61%
Activo Corriente	\$160.556.602.108	\$152.536.973.543	5,26%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$79.959.039.644	\$66.689.041.345	19,90%
Inversiones	\$169.412.343.861	\$160.060.487.321	5,84%
Pasivo	\$410.416.917.717	\$356.951.858.057	14,98%
Pasivo Corriente	\$110.448.805.901	\$103.279.493.989	6,94%
Obligaciones Financieras	\$318.789.692.807	\$266.495.371.489	19,62%
Patrimonio	\$391.887.987.587	\$331.081.652.503	18,37%
Capital Suscrito y Pagado	\$1.755.368.900	\$1.755.368.900	0,00%

Fuente: SUI

El pasivo pasó de \$356.952 millones en 2011 a \$410.416 millones en 2012, mostrando un crecimiento del 14,98%, dado especialmente por el incremento en obligaciones financieras del 19,62% con una variación de \$52.294 millones y de cuentas por pagar del 4,45% representado en \$2.444 millones.

Se evidencia un aumento del 21,17% en obligaciones laborales, mostrando un incremento de \$535 millones, hecho sobre el cual no se encontraron explicaciones dentro de las notas cargadas por el prestador.

La proporción de pasivo corriente sobre el total se ubica en 27%, manteniendo un nivel relativamente bajo de concentración de deuda de corto plazo.

El patrimonio se ubicó en \$391.888 millones al cierre de 2012, el cual presenta un incremento del 18,37% y mantiene una participación sobre el activo del 48,12%. La cuenta que presentó un mayor incremento fue la de superávit por valorización, al registrarse un mayor valor en activos fijos y en inversiones realizadas en entidades privadas.

2.2 Estado de Resultados

Tabla 3. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2012	2011	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$572.156.287.141	\$483.743.255.812	18,28%
COSTOS OPERACIONALES	\$448.790.352.201	\$365.243.550.674	22,87%
GASTOS OPERACIONALES	\$81.985.400.720	\$76.116.218.769	7,71%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$41.380.534.220	\$42.383.486.369	-2,37%
OTROS INGRESOS	\$96.040.090.905	\$77.457.819.207	23,99%
OTROS GASTOS	\$24.576.473.990	\$16.014.352.020	53,47%
GASTO DE INTERESES	\$21.299.718.279	\$14.883.999.559	43,10%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$112.844.151.135	\$103.826.953.556	8,68%

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales aumentaron en 18,28% en comparación con el 2011, al pasar de \$483.743 millones en el año anterior a \$572.156 millones en 2012, ocasionado por nuevas vinculaciones de usuarios en los departamentos del Cesar, Atlántico, Magdalena y Bolivar y mayores ventas al sector industrial con motivo del crecimiento de los proyectos de autogeneración de energía, cogeneración y sustitución de energéticos por gas natural.

Los costos operacionales incrementaron en 22,87% en el 2012, ubicándose en \$448.790 millones, de los cuales el más representativo es el de costo de bienes y servicios para la venta con el 80,27%.

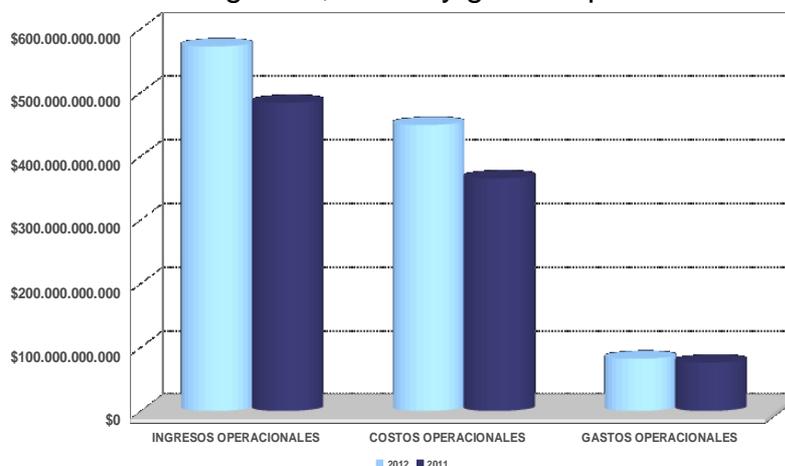
Así mismo, los gastos operacionales reportaron un crecimiento del 7,71% cerrando el 2012 en \$81.985 millones, dentro de los cuales los rubros de generales e impuestos presentaron los mayores incrementos representados en \$1.617 millones y \$980 millones respectivamente.

Los otros ingresos se ubicaron en \$96.040 millones en el 2012, participando en 53,5% los beneficios financieros, los cuales presentaron un aumento del 22,15% con respecto al año 2011, siendo la financiación de usuarios el rubro mas importante dentro de ellos con \$45.381 millones.

Los gastos no operacionales pasaron de \$16.014 millones en el 2011 a \$24.576 millones en el 2012, mostrando un incremento del 53,47%, impulsado principalmente por el crecimiento en gastos financieros del 43,10%, siendo consecuente con el aumento en obligaciones financieras comentado anteriormente.

La utilidad operacional presentó un retroceso del 2,37% con respecto al resultado de 2011, especialmente por el incremento en los costos operaciones que recortaron los recursos de la actividad. De su lado, la utilidad neta aumentó en 8,68% cerrando el año contable 2012 en \$112.844 millones, siendo superior a los resultados generados por la operación en 2,73 veces, como consecuencia de los mayores ingresos obtenidos por utilidad por el método de participación patrimonial y en beneficios obtenidos por financiación de usuarios.

Gráfica 1. Ingresos, costos y gastos operacionales



2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4. Indicadores Financieros

INDICADORES	2012	2011
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	1,5	1,5
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	162,7	169,1
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	18,9	20,4
Activo Corriente Sobre Activo Total	20,01%	22,17%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	51,2%	51,9%
Patrimonio Sobre Activo	48,8%	48,1%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	26,9%	28,9%
Cobertura de Intereses – Veces	4,1	5,7
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	88.509.182.847	88.193.537.200
Margen Operacional	15,5%	18,2%
Rentabilidad de Activos	11,0%	12,8%
Rentabilidad de Patrimonio	26,4%	31,3%

Fuente: SUI

Liquidez:

Dentro de los indicadores de liquidez, el prestador cuenta con una razón corriente de 1,5 veces la cual se mantiene igual con respecto al año anterior, aspecto poco favorable teniendo en cuenta el incremento de las obligaciones financieras en 19,62%.

De acuerdo con lo afirmado por el Auditor Externo, la empresa demuestra una capacidad para cubrir sus deudas de corto plazo a pesar del aumento de créditos con entidades bancarias.

La rotación de cuentas por cobrar disminuyó en el último año, encontrándose en 163 días, recuperándose los ingresos provenientes de ventas a créditos en 3 días menos que en el año 2011. Es importante anotar que el indicador mantiene un resultado muy alto, teniendo en cuenta una rotación promedio de 90 días, lo que indica gestiones deficientes por parte del área de recaudo en sus acciones correspondientes a recuperar ingresos que permitan un aumento en el flujo de caja de la compañía.

La rotación de cuentas por pagar es de 19 días, las cuales indican un pago a proveedores casi de contado, al no mantenerse más de 30 días para tal fin. Por lo anterior, el ciclo de efectivo del prestador es deficiente de 143 días en la medida en que debe financiar su cartera recurriendo a un mayor endeudamiento.

Endeudamiento:

El nivel de endeudamiento para el cierre de 2012 fue de 51%, el cual se mantiene ligeramente igual al presentado en 2011 de 51,9%, que a pesar del incremento en el pasivo, los activos no se vieron en mayor medida comprometidos para respaldar las

obligaciones. El Auditor Externo afirma en este sentido que Gases del Caribe presenta un nivel estable de endeudamiento, lo que a su vez indica también un grado de apalancamiento utilizado para respaldar los flujos de caja positivos y realización de sus activos en especial el rubro de cartera.

La cobertura de intereses presentó un ligero retroceso en el último año, al pasar de cubrir el EBITDA de la empresa en 5,7 veces en 2011 a 4,1 veces en el 2012, como consecuencia del incremento en los intereses financieros surgidos de un mayor endeudamiento.

Rentabilidad:

El EBITDA registró un crecimiento del 0,36% pasando de \$88.194 millones en 2011 a 88.509 millones en 2012, producto del incremento en la estructura de costos superior al crecimiento en los ingresos registrados para el último año contable.

De acuerdo con el Auditor Externo, el margen operacional de la empresa disminuyó en 2,3% lo que indica que la empresa redujo su capacidad para generar un margen de ganancia a partir de los ingresos generados. Así mismo, la Empresa desmejoró la capacidad de generar ingresos a partir de las inversiones realizadas en sus activos (rentabilidad sobre el activo), teniendo en cuenta que el crecimiento del activo total se debe principalmente a las valorizaciones de los gasoductos, redes y anillos, replicándose sobre la rentabilidad sobre el patrimonio.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

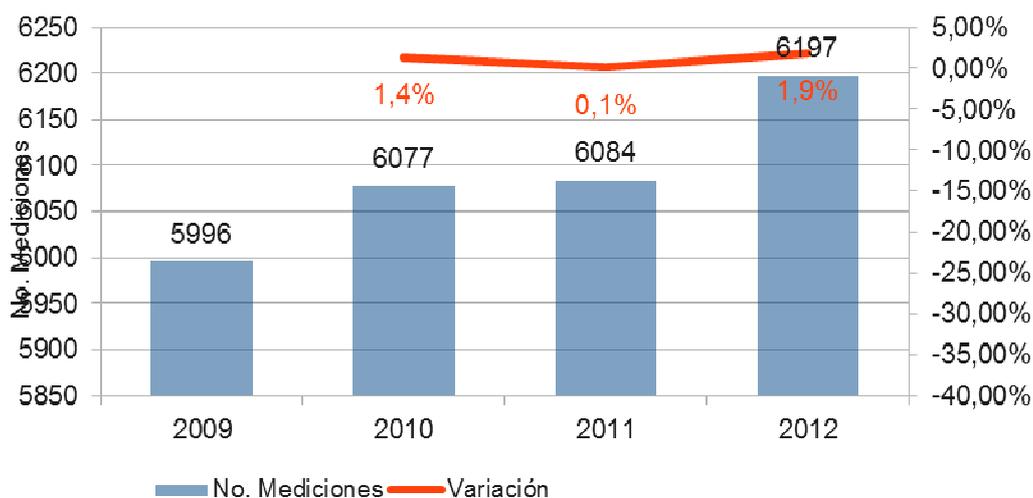
3.1 Indicadores de Calidad

Dando cumplimiento a lo estipulado en la resolución CREG 100 de 2003 y en la Circular SSPD-CREG 001 de 2006, Gases del Caribe reportó en 2012 un total de 6.197 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 tiende a crecer y la variación del período 2011 a 2012 es del 1,9%, situación que guarda relación con el aumento de suscriptores que para el mismo intervalo de tiempo fue del 4%. Esta cifra que se maneja para 2012 es importante y evidencia la gestión empresarial en mantener y cumplir con lo estipulado regulatoriamente.

A continuación se presenta la evolución anual de las mediciones de los índices IPLI e IO así como las variaciones correspondientes presentadas en los últimos cuatro años.

Gráfico 2. Evolución Anual de Mediciones de IPLI e IO



Fuente: SUI

Al evaluar la información reportada por Gases del Caribe en cuanto al Índice de Respuesta al Servicio Técnico (IRST), se observa que el mayor evento presentado durante 2012 es el “Escape de Gas Controlado” con un 57,17% del total seguido en menor proporción por “Escape de Gas No Controlado” con un 20,65% del total; por su parte, “Interrupción del Servicio” con un 16,65% seguido por el evento “Calidad de la Llama” con un 4,37% y finalmente “Incendio” con el restante 1,15%.

Con base en los datos reportados para 2011 se evidencia un aumento en los tipos de requerimientos de Interrupción del Servicio, Evento Controlado, Evento No Controlado e Incendio, mientras que los requerimientos por Calidad de la Llama disminuyeron.

El total de requerimientos se incrementó en un 9,38% respecto al año anterior. La información respectiva se resume en la siguiente tabla:

Tabla 5. Variación de Eventos 2011 - 2012

Sector	%	No. (2012)	No. (2011)	Variación
INTERRUPCION DEL SERVICIO	16,65%	7.348	6896	6,55%
CALIDAD DE LA LLAMA	4,37%	1.931	2026	-4,69%
EVENTO CONTROLADO	57,17%	25.237	22251	13,42%
EVENTO NO CONTROLADO	20,65%	9.117	8808	3,51%
INCENDIO	1,15%	509	376	35,37%
Total		44.142	40.357	9,38%

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,

técnicos/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 Externa, 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 del Caribe mantiene su plan de mantenimiento el cual está orientado a mantener con integridad, continuidad y disponibilidad el sistema.

En cumplimiento a la Resolución CREG 067 de 1995, la Empresa realizó 169.225 revisiones periódicas para un cumplimiento presupuestal del 156%, cabe anotar que las proyecciones de revisiones periódicas se ajustaron en el mes de agosto siguiendo los lineamientos establecidos en la nueva Resolución CREG 059 de 2012.

Plan de Inversiones

El plan de inversiones de Gases del Caribe se mantiene orientado al crecimiento en Infraestructura con el fin de ampliar su cobertura, se observa una ejecución del plan de inversiones para el año 2012, en el cual se proyectaron inversiones por valor de \$33.425 millones, de los cuales a 31 de diciembre de 2012, se ejecutaron \$37.070 millones, lo que representó una sobre ejecución del 110%, orientado a expandir la prestación del servicio y mantener en funcionamiento la estructura de la Empresa.

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) e Índice de Respuesta al Servicio Técnico (IRST), durante el año 2012 fue de 100%.

Interrupciones del servicio

Gases del Caribe presentó una interrupción por una falla por parte del contratista Navarro Insignares y CIA LTDA; lo cual generó la interrupción de 140 usuarios los cuales fueron compensados en el siguiente periodo de facturación, para un total de 128 usuarios compensados de la interrupción de Junio y 12 en julio, para uno de los usuarios afectados la compensación fue cero debido a que presentaba un consumo promedio de 0 metros cúbicos

Gestión Técnica y Operativa

Nuestra evaluación de la Gestión Técnica y Operativa de GDC 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.

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

Nuestra fuente de información para evaluar el plan de inversión correspondió a:

Presupuesto de inversión para el año 2012 y Reunión con el Jefe de Planeación.

Para el año 2012, se proyectaron inversiones por valor de \$33.425 millones, de los cuales a 31 de diciembre de 2012, se ejecutaron \$37.070 millones, lo que representó una ejecución del 111%. El plan de inversiones de Gases del Caribe, se mantiene orientado a expandir la prestación del servicio y mantener en funcionamiento la estructura de la Empresa; esto se evidencia en el alto porcentaje de participación dentro de la proyección del rubro en redes de distribución (Gasoductos) con un presupuesto de \$26.051 millones el cual se ejecutó en un 101%.

Cobertura:

Nuestra fuente de información para evaluar la cobertura de GDC y atendiendo lo establecido en la Resolución CREG 034 de 2004, correspondió a reportes de cobertura para el año 2012, tomados de la página oficial del Ministerio de Minas y Energía.

Con base en estos resultados, GDC presentó una cobertura en redes del 97,80% en promedio y del 89,63% en cobertura de servicios. Las localidades con menor porcentaje de cobertura de servicio s corresponden a Bolívar con 81,30%.

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 del Caribe 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 constructoras y proyectos gubernamentales, así como las necesidades del sistema de los mercados actuales (Alargues y Religamientos).

Debido a que el Plan de Obras es una herramienta de planeación, es importante mencionar que su ejecución se puede ver afectada por variables tales como cancelación o aplazamiento de proyectos, ajustes y optimizaciones técnicas, cambios en el sector de la construcción, órdenes de trabajo (OT) que los contratistas no han legalizado y proyectos que aún no ha iniciado, entre otras, por lo tanto, las desviación que se puedan presentar no representan un efecto negativo al cumplimiento de metas de cobertura de demanda mínima y/o metas financieras de cumplimiento de nivel de ingresos.

El Departamento del Atlántico cuenta con una cobertura del 94,6%, y la mayor concentración de obras en el 2012 se encuentran en el Departamento del Magdalena según se describe a continuación:

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.

Para efectos de este informe se visitaron dos obras, una en el municipio de Galapa y otra en el Municipio de Malambo como obras de prolongación de redes y obras civiles, mantenimientos interna, revisión preventiva, de acuerdo a los informes de interventoría y visita efectuada en campo se observó lo siguiente:

- Profundidad de la excavación 80 cms dando cumplimiento al Manual de Construcciones de Gases del Caribe y a la Norma Técnica Colombiana 3728.*
- Se evidencia el Plan de Manejo de Obra diligenciado por parte del interventor, dando cumplimiento a los requerimientos ambientales establecidos por GDC*
- Se evidencia ejecución de las pruebas de hermeticidad, sobre un tramo de la obra.*
- Se observa señalización constante en la obra, incluidas vallas con los números telefónicos, para atender posibles emergencias.*
- Los pegadores para troncales del contratista, se encuentran con certificación vigente.*
- Los operarios que intervienen en la obra cuentan con sus elementos de protección personal.*

De igual manera según informe de interventoría bimestral para el periodo comprendido entre el 1 de mayo al 30 de junio del 2012, en el capítulo de control de calidad; se constató la interventoría contratada con la Empresa consorcio Grupo García, el cual registra en su informe el seguimiento e incumplimientos realizados por los contratistas, en la calidad de la construcción con sus respectivas sanciones económicas que se derivan de este proceso.

Gases del Caribe S.A. ESP, monitorea la calidad de las construcciones a través de informes de Interventoría, en la cual se lleva un control del trabajo realizado de los contratistas, con el fin de garantizar el cumplimiento de los procedimientos internos, regulatorios y de calidad.

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 los departamentos de Atlántico, Cesar y Magdalena

Mantenimiento en redes de distribución y equipos:

La Compañía realiza seguimiento y control a su plan de mantenimiento anual para las Agencias de Cesar, Magdalena y Atlántico donde llevan el record de las actividades realizadas mes a mes, aquellas actividades que no son realizadas en el mes programado son efectuadas el mes siguiente en una reprogramación como se evidenció en el mes de junio donde se cumplieron todas las órdenes del mes, y adicionalmente la Empresa realizó tres órdenes de mantenimiento de válvulas de anillo pendientes del mes de mayo.

Así mismo la cantidad de medidores reemplazados por fallas de las redes de distribución de gas natural fueron 10.790 medidores bajo las políticas de revisión segura de GDC, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2012, con el fin de garantizar la exactitud en los sistemas de medición y prevención de emergencias.

Seguridad de redes y de la instalación del usuario

Nuestra evaluación interpreta la información suministrada por los Líderes del Área Técnica y Operativa en cuanto a; 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.

Seguridad en las Redes y atención de Emergencias:

Gases del Caribe en cumplimiento al numeral 5.7 del punto V.3.3 del código de Distribución el realizó durante el 2012 los simulacros de emergencias en su red de distribución según se enuncian a continuación:

La Empresa evaluó la toma de decisión de los operadores de los centros de control, ante la ausencia o imposibilidad de localización de los ingenieros y la respuesta del personal ante los medios de comunicación en situaciones de emergencia.

La Empresa realizó durante el 2012 el simulacro en los Departamentos de Valledupar (Cesar), Santa Marta (Magdalena) y en Barranquilla (Atlántico) donde evidenciamos:

-Los tiempos de respuesta están dentro de lo exigido por la Superintendencia de Servicios Públicos, menos de una (1) hora.

-El tiempo que transcurre entre la hora que el usuario marca y la hora en que la cuadrilla acepta la orden está entre 8 y 25 minutos en estos ejercicios. Si sumamos el tiempo que gasta la cuadrilla en llegar al sitio, el tiempo total en estos ejercicios estuvo entre 22 y 39 minutos.

La Empresa a su vez generó un plan de acción y seguimiento en el cual se establecieron las siguientes recomendaciones:

-Reforzar el tema de manejo de la información (medios, en el sitio, a los usuarios, entre otros) a los operarios de atención de emergencias.

-Evaluar y definir la forma de que en la atención inicial ante reporte de emergencias, el agente del call center pueda generar hacia el centro de control la orden o aviso para el pronto despacho, y retomar nuevamente con el usuario para completar la información.

-Recordar a los agentes del call center la llamada a centro de control posterior a la recepción de emergencias, y el correo al centro de control e ingenieros de la zona y administrador del plan de contingencia.

-Revisar la administración de los centros de control con el ánimo de mejorar su efectividad. Se sugiere evaluar: a) vincular directamente a los operadores para empoderarlos en su función (autoridad sobre las cuadrillas), b) centralizar en Barranquilla su administración.

-Recordar a los operadores de centro de control, operarios y personal de la Empresa: a) ante la presencia de medios de comunicación en cualquier situación se debe activar la matriz de comunicaciones; b) Se debe notificar a los ingenieros a cargo todas las situaciones de incendio.

Reclamos por baja presión:

Los usuarios de gas natural al cierre del primer semestre del año 2012, presentaron 3.995 reclamaciones por baja presión en sus instalaciones, siendo marzo el mes con mayor número de reclamaciones "776". La totalidad de reclamaciones por baja presión fueron atendidas por GDC, 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 elegir el organismo de inspección Acreditado para lo cual la CREG debe emitir el Reglamento Técnico, estando a la fecha pendiente por realizar por parte de la CREG.

Adicionalmente, se estipuló el plazo mínimo para realizar las revisiones en 4 años y siete meses (lo cual si está vigente con la expedición de la resolución) y antes de cumplir los 5 años.

Por su parte Gases del Caribe 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 dentro de los que se destaca:

-Se estableció el límite máximo y mínimo para la fecha de las revisiones, GDC realizó el cambio de los parámetros en la herramienta Gasplus, con el fin de que se generen las órdenes a partir de 55-60 meses venciendo el último día hábil.

-Este mismo cambio generó una modificación interna en las metas establecidas cambiando la proyección de los usuarios a visitar, lo cual reduce la cantidad de revisiones periódica a ejecutar durante el nuevo periodo establecido; sin embargo, se presentó cumplimiento de las metas establecidas.

Como parte del aseguramiento en las redes de distribución y en las instalaciones de gas natural a los usuarios, GDC, presenta un nivel de cumplimiento al programa anual de visitas de revisiones periódicas en un 95% para usuarios al primer semestre de 2012, de las 109.000 presupuestadas; sin embargo, todas las solicitudes de revisión por parte de los usuarios fueron atendidas por GDC.

Atendiendo lo establecido en la Resolución CREG 067 de 1995, por la 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 ocho (8) revisiones periódicas realizadas en el año 2012 a usuarios que presentaran fecha de vencimiento acorde con la Resolución CREG 059 de 2012.

Línea de Emergencia

En cumplimiento del Código de Distribución de Gas, GDC ha destinado la línea 164, la cual es exclusiva para el reporte de emergencias; así mismo, también pueden ser recibidas y canalizadas a través de la línea 018000.

Estos números se encuentran publicados en las facturas de cobro y en la página web de la Compañía.

Seguridad a personas e infraestructura:

Revisiones Periódicas

En cumplimiento al numeral 5.23 del Código de Distribución de gas, resolución CREG 067 de 1995, el cual establece que “El distribuidor estará obligado a inspeccionar las instalaciones del usuario periódicamente y en intervalos no superiores a cinco años; GDC establece anualmente un plan de revisiones periódicas contemplando un tiempo máximo de revisión de 54 meses, el cual tuvo un cumplimiento promedio a Diciembre de 2012 del 155.

Confiabilidad, oportunidad y continuidad del servicio

Dado que GDC debe garantizar la confiabilidad y continuidad del servicio, nuestra evaluación interpreta la información suministrada por los Líderes del Departamento de Operación y Mantenimiento en cuanto a; Continuidad y Disponibilidad de las redes, indicador DES (Duración Equivalente de Interrupción del Servicio).

Continuidad y Disponibilidad de Redes

Indicador DES (Duración Equivalente de Interrupción de Servicio)

Este indicador, mide el tiempo total de interrupción del servicio a cada usuario durante un mes. Se excluyen las interrupciones originadas por las causales establecidas en los Artículos 139, 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 o normas que las modifiquen e interrupciones por conexión de nuevos usuarios.

En el primer semestre del año de 2012, se presentaron interrupciones del servicio, debido a una interrupción que se maneja con la orden de trabajo 2-1-25868905 donde se presentó una falla por parte del contratista de servicio nuevo de la firma NAVARRO INSIGNARES Y CIA LTDA que no realizó la verificación de la red. Esto generó la interrupción de 140 usuarios los cuales fueron compensados en el siguiente periodo de facturación, no afectando la prestación del servicio.

Plan de Contingencia:

Gases del Caribe cuenta con un Plan de Contingencias, el cual 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 éste se 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

Obligaciones con el suministro de gas

Se evaluó la obligación principal de Gases del Caribe 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 GDC con la normatividad.

Gases del Caribe mide los montos dejados de facturar en pesos por suspensiones o interrupciones en la prestación del servicio, las cuales se presentan por mantenimientos programados a casos de fuerza mayor, el cálculo de dichos valores guardan consistencia con la forma normal de facturación a los clientes.

Por otra parte se observa que GDC dio cumplimiento a los parámetros y tolerancias establecidos en la Resolución CREG 100 de 2003, en su Artículo 3o. Referentes y valores admisibles para los estándares de calidad para la prestación del servicio de gas natural por redes, mediante la cual establece que la tolerancia para el DES (cuyo parámetro de medición será en tiempo (horas)), es: "Cero (0) interrupciones. Toda interrupción genera compensación al usuario, excepto aquellas originadas por las causales establecidas en los Artículos 139, 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 e, interrupciones causadas por conexión de nuevos usuarios.

Indicadores de Calidad

Índice de presión de líneas individuales – IPLI:

Para el primer semestre del 2012 el indicador se mantuvo en 100%, cumpliendo con lo establecido en la Resolución CREG 100 de 2003.

Índice de Odorización - IO:

Se observa que durante el primer semestre del año el indicador cumple con el referente de 100 establecido 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 empresa 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 tiempo de atención se determina

desde el momento de recibir la llamada, o registrar el evento, hasta el momento en el cual la Empresa llega al sitio donde ocurrió el evento.

Índice de Duración equivalente de interrupción del servicio- DES:

Como parte de nuestra revisión, se analizaron aquellas suspensiones que generaron compensaciones en el 2012 según lo establecido por la resolución CREG 100 del 2003, y que Gases del Caribe informa mensualmente a la SSPD través del SUI; así mismo mediante una muestra aleatoria se verificó la correcta compensación según resoluciones CREG 100 de 2003 y CREG 017 de 2005

Cromatografía de Gases:

Se observa los reportes de cromatografía del gas, emitidos por el transportador Promigas, para el primer y segundo semestre del año 2012 provenientes de los campos de La Guajira, La Creciente, Guepajé y Ariana, el cual contiene los valores de composición, poder calorífico, gravedad específica y densidad de los gases.

Conclusiones

- Gases del Caribe 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 del Caribe sigue orientado a aumentar la cobertura del área y la saturación del mercado que atiende; para el año 2012, se proyectaron inversiones por valor de \$33.425 millones, de los cuales a 31 de diciembre de 2012, se ejecutaron \$37.070 millones, lo que representó una ejecución del 111%.
- Se evidencia cumplimiento el código de Distribución numeral 5.7 del punto V.3.3; 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."
- La cantidad de eventos de emergencias atendidos por GDC fueron; 12.614 eventos de escapes controlados y 4.119 eventos de escapes no controlados durante el primer semestre del 2012, lo que no representó una suspensión del servicio para ese periodo del año, lo que no representó una suspensión del servicio para ese periodo del año, lo anterior no representó afectación de la seguridad física e integridad de las personas en ninguno de los eventos, dado que fueron atendidos oportunamente.
- Adicionalmente GDC, cuenta con políticas de cumplimiento de tiempos de respuesta para la atención de emergencias, como son; Plan de Contingencia para redes de distribución, y capacitaciones para los Municipios de Magdalena y Cesar, en los cuales son desarrollados simulacros con el fin de determinar el tiempo de respuesta ante la ausencia del operario encargado en cada municipio, evaluar la respuesta de los agentes del call center y evaluar la respuesta del personal ante los medios de comunicación en situaciones de emergencia.
- GDC firmó los contratos de suministro y transporte necesarios para cubrir la demanda real y proyectada para el 2012.
- GDC, cuenta con garantías o contratos de seguro que amparan al concesionario de los riesgos de responsabilidad civil en que pueda resultar responsable frente a terceros por el desarrollo del objeto o razón social en la prestación del servicio.
- 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, que señala que 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

A continuación se desarrolla 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 los años 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 aún 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 del Caribe S.A. E.S.P., cuyo resultado se muestra en la siguiente tabla a continuación:

Tabla 6. 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		Si bien se identifica la razón social de la empresa, no se incluye número del 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.			
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 Natural. Consultado en www.sui.gov.co/RUPS. Junio 25 de 2013			

4.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – PQR

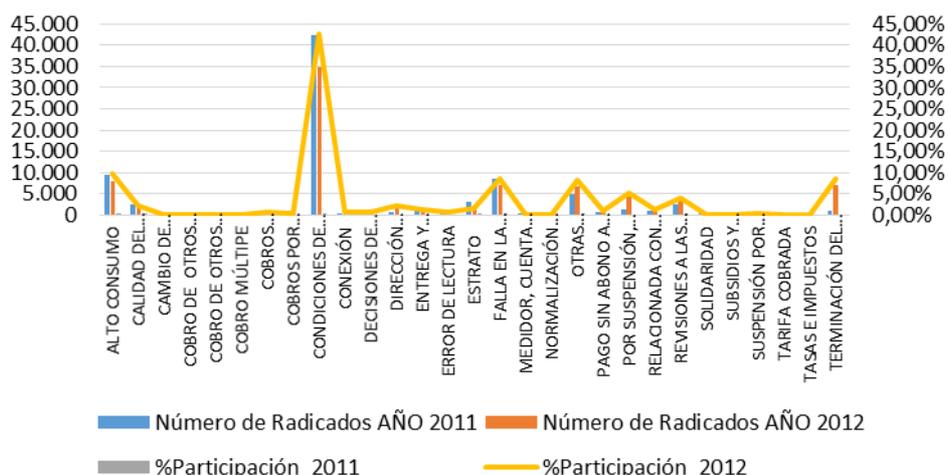
Con base en la información reportada al Sistema Único de Información – SUI, por parte de Gases del Caribe S.A. E.S.P., se concluye que la empresa atendió en 2012 un total de 81.459 PQR, destacándose el mayor número de radicados en la causal “*Condiciones de Seguridad o Riesgo*” con una participación equivalente al 42,7% del total atendido en el año. A continuación se detalla esta información:

Tabla 7. Peticiones, Quejas y Recursos por Causa (Total por Causa)

Detalle	Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ALTO CONSUMO	9.475	7.906	11,75%	9,71%
CALIDAD DEL SERVICIO	2.566	1.807	3,18%	2,22%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA		7	0,00%	0,01%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	29	135	0,04%	0,17%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	1	1	0,00%	0,00%
COBRO MÚLTIPLE			0,00%	0,00%
COBROS INOPORTUNOS	186	584	0,23%	0,72%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	126	274	0,16%	0,34%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	42.412	34.818	52,61%	42,74%
CONEXIÓN	313	511	0,39%	0,63%
DECISIONES DE SANCIÓN DE LA ESP	94	458	0,12%	0,56%
DIRECCIÓN INCORRECTA	732	1.651	0,91%	2,03%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	976	1.041	1,21%	1,28%
ERROR DE LECTURA	734	638	0,91%	0,78%
ESTRATO	2.955	1.201	3,67%	1,47%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8.591	6.949	10,66%	8,53%
MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZADA	2		0,00%	0,00%
NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO			0,00%	0,00%
OTRAS INCONFORMIDADES	4.748	6.763	5,89%	8,30%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	804	765	1,00%	0,94%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	1.147	4.306	1,42%	5,29%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	993	1.077	1,23%	1,32%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUSCRIPTOR O USUARIO	2.502	3.236	3,10%	3,97%
SOLIDARIDAD	138	141	0,17%	0,17%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	8	3	0,01%	0,00%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	196	219	0,24%	0,27%
TARIFA COBRADA		3	0,00%	0,00%
TASAS E IMPUESTOS			0,00%	0,00%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	895	6.965	1,11%	8,55%
TOTAL	80.623	81.459	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfico 3. PQR – Total por Causal



Por otra parte, se observa que la empresa atendió en 2012 un total de 81.459 PQR presentando un incremento del 1.03% con relación a 2011, año en que la cantidad de PQR registradas ascendió a 80.623, destacándose un mayor incremento relativo en el departamento de Bolívar. El detalle por Departamento se presenta en las tablas a continuación:

Tabla 8. Variación PQR 2012 vs. 2011

Detalle	NUMERO DE RADICADOS		VARIACIÓN	
	AÑO 2011	AÑO 2012	ABSOLUTA	%
ATLÁNTICO	59.770	58.041	-1.729	-2,98%
BOLIVAR	312	782	470	60,10%
CESAR	6.392	6.261	-131	-2,09%
MAGDALENA	14.149	16.375	2.226	13,59%
TOTAL	80.623	81.459	836	1,03%

Fuente: SUI

Gráfico 4. Variación Absoluta PQR 2012 - 2011 (Detalle por Departamento)

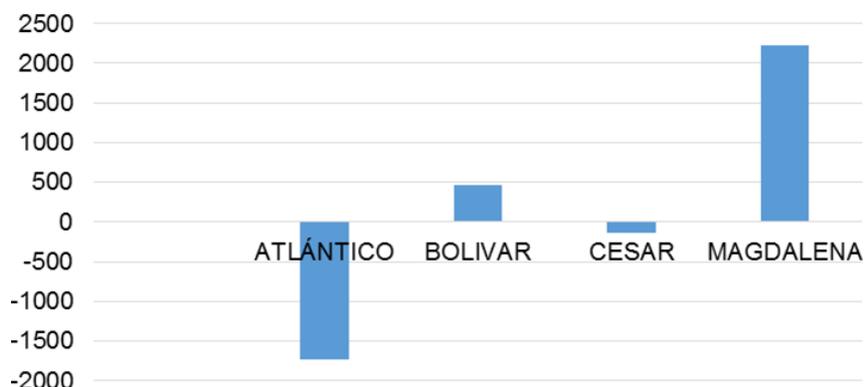
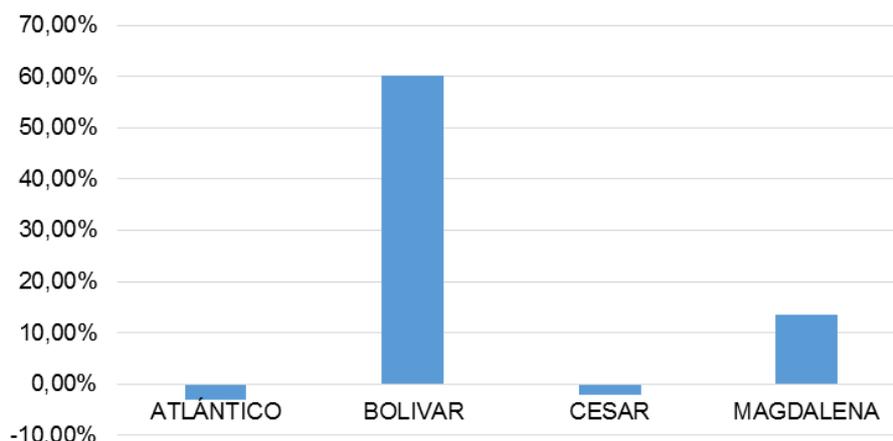


Gráfico 5. Variación Relativa PQR 2012 - 2011
(Detalle por Departamento)



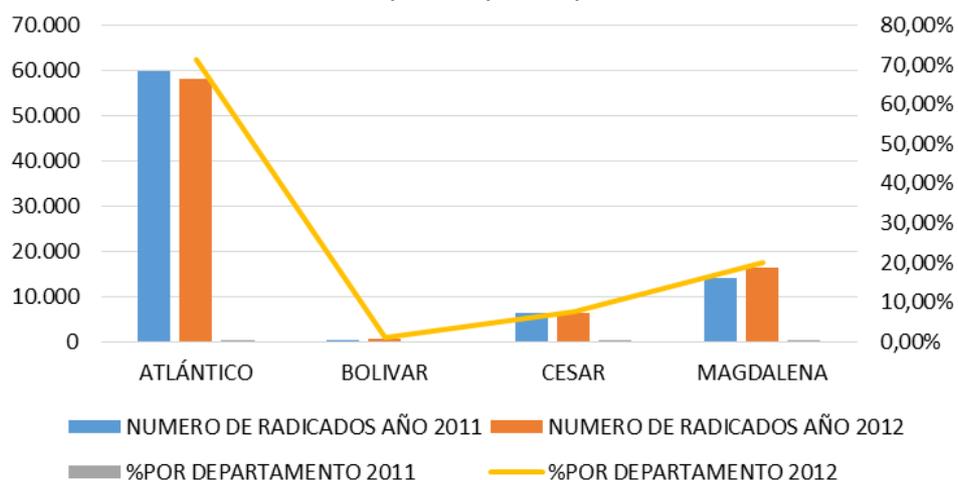
Por otra parte, el departamento que presenta la mayor cantidad de PQR radicadas en 2011 y 2012 es el Departamento de Atlántico, con una participación equivalente al 74,14% sobre el total, seguido por los departamentos de Magdalena y Cesar:

Tabla 9. PQR Participación por Departamento en el Total

Detalle	NUMERO DE RADICADOS		%POR DEPARTAMENTO	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ATLÁNTICO	59.770	58.041	74,14%	71,25%
BOLIVAR	312	782	0,39%	0,96%
CESAR	6.392	6.261	7,93%	7,69%
MAGDALENA	14.149	16.375	17,55%	20,10%
TOTAL PQR	80.623	81.459	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfico 6. PQR Participación por Departamento en el Total



A continuación se presenta el comportamiento de las PQR por cada una de las causales en los diferentes departamentos atendidos por la empresa en los años 2011 y 2012:

Tabla 10. PQR - Departamento de Atlántico

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ALTO CONSUMO	5.578	4.799	9,33%	8,27%
CALIDAD DEL SERVICIO	2.103	1.392	3,52%	2,40%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA		7	0,00%	0,01%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	25	99	0,04%	0,17%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	1	1	0,00%	0,00%
COBROS INOPORTUNOS	141	519	0,24%	0,89%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	81	247	0,14%	0,43%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	31.481	24.506	52,67%	42,22%
CONEXIÓN	192	392	0,32%	0,68%
DECISIONES DE SANCIÓN DE LA ESP	90	418	0,15%	0,72%
DIRECCIÓN INCORRECTA	583	1.204	0,98%	2,07%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	812	763	1,36%	1,31%
ERROR DE LECTURA	517	462	0,86%	0,80%
ESTRATO	2.584	939	4,32%	1,62%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6.595	5.015	11,03%	8,64%
MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZADA	2		0,00%	0,00%
OTRAS INCONFORMIDADES	4.044	4.763	6,77%	8,21%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	569	630	0,95%	1,09%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	866	3.633	1,45%	6,26%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	949	1.010	1,59%	1,74%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUSCRIPUTOR O USUARIO	2.245	2.752	3,76%	4,74%
SOLIDARIDAD	91	78	0,15%	0,13%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	8	3	0,01%	0,01%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	165	138	0,28%	0,24%
TARIFA COBRADA		3	0,00%	0,01%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	48	4.268	0,08%	7,35%
TOTAL	59.770	58.041	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfico 7. PQR - Departamento de Atlántico

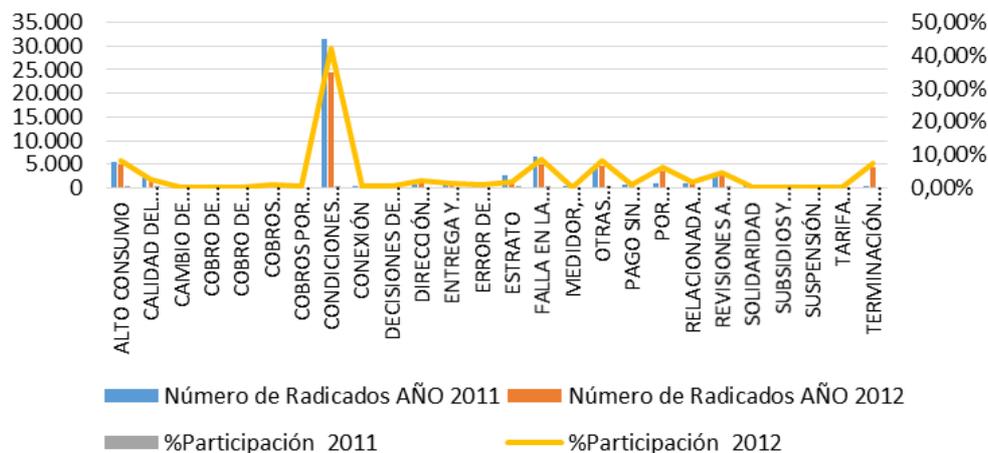


Tabla 11. PQR - Departamento de Bolívar

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ALTO CONSUMO	8	44	2,56%	5,63%
CALIDAD DEL SERVICIO	3	7	0,96%	0,90%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA		1	0,00%	0,13%
COBROS INOPORTUNOS		1	0,00%	0,13%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS		1	0,00%	0,13%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	176	432	56,41%	55,24%
CONEXIÓN	2	2	0,64%	0,26%
DIRECCIÓN INCORRECTA	6	9	1,92%	1,15%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA		2	0,00%	0,26%
ERROR DE LECTURA	40	82	12,82%	10,49%
ESTRATO	13	39	4,17%	4,99%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12	26	3,85%	3,32%
OTRAS INCONFORMIDADES	6	19	1,92%	2,43%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	38	12	12,18%	1,53%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN		9	0,00%	1,15%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	4		1,28%	0,00%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUScriptor O USUARIO	2	4	0,64%	0,51%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	2		0,64%	0,00%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO		92	0,00%	11,76%
TOTAL	312	782	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfico 8. PQR - Departamento de Bolívar

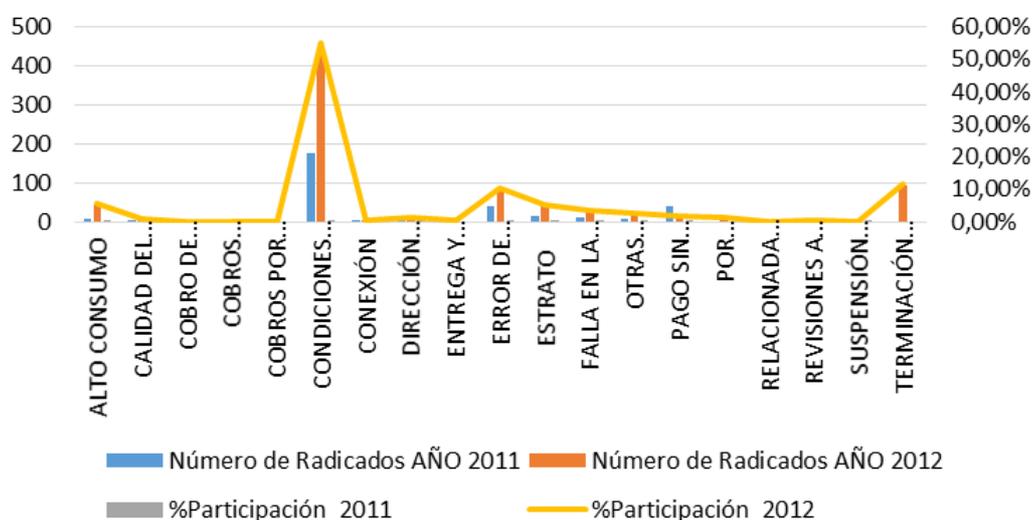


Tabla 12. PQR - Departamento de Cesar

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ALTO CONSUMO	1.350	967	21,12%	15,44%
CALIDAD DEL SERVICIO	156	138	2,44%	2,20%
COBROS INOPORTUNOS		16	0,00%	0,26%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS		5	0,00%	0,08%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	3.612	2.964	56,51%	47,34%
CONEXIÓN	7	15	0,11%	0,24%
DIRECCIÓN INCORRECTA	90	188	1,41%	3,00%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	20	79	0,31%	1,26%
ERROR DE LECTURA	19	17	0,30%	0,27%
ESTRATO	25	24	0,39%	0,38%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	728	657	11,39%	10,49%
OTRAS INCONFORMIDADES	75	243	1,17%	3,88%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	44	16	0,69%	0,26%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	9	32	0,14%	0,51%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	11	14	0,17%	0,22%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUScriptor O USUARIO	14	85	0,22%	1,36%
SOLIDARIDAD	1	1	0,02%	0,02%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	2	25	0,03%	0,40%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	229	775	3,58%	12,38%
TOTAL	6.392	6.261	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfico 9. PQR - Departamento de Cesar

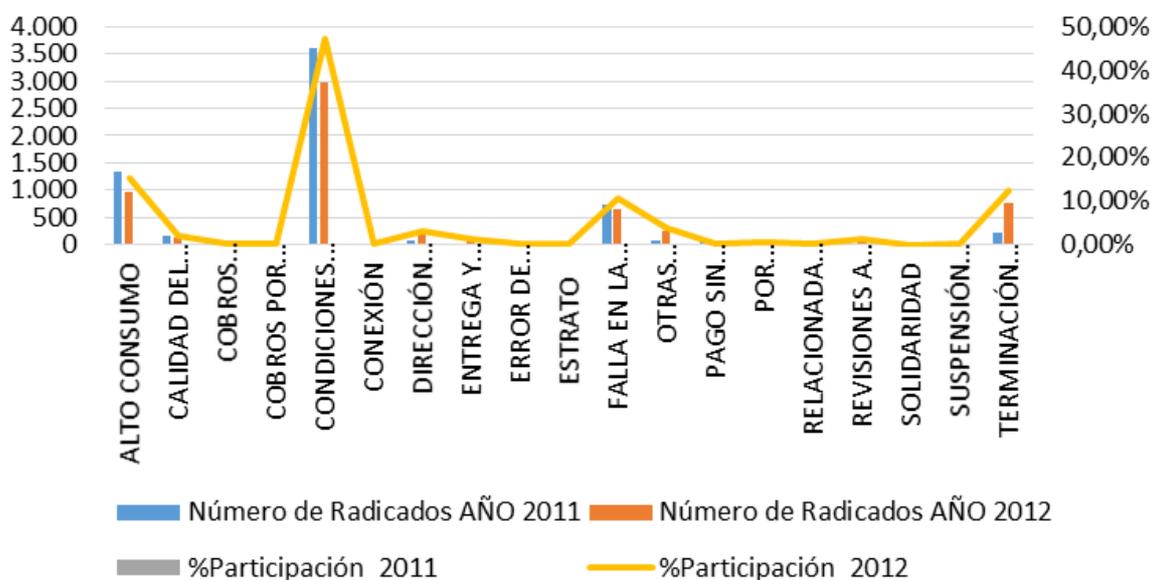
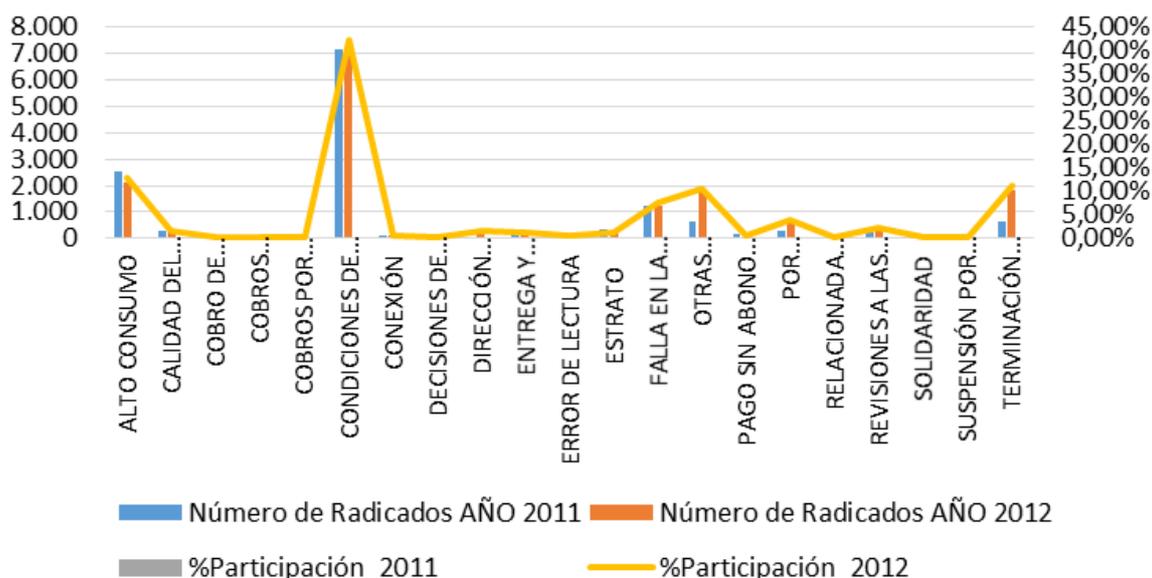


Tabla 13. PQR - Departamento de Magdalena

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ALTO CONSUMO	2.539	2.096	17,94%	12,80%
CALIDAD DEL SERVICIO	304	270	2,15%	1,65%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	4	35	0,03%	0,21%
COBROS INOPORTUNOS	45	48	0,32%	0,29%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	45	21	0,32%	0,13%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	7.143	6.916	50,48%	42,24%
CONEXIÓN	112	102	0,79%	0,62%
DECISIONES DE SANCIÓN DE LA ESP	4	40	0,03%	0,24%
DIRECCIÓN INCORRECTA	53	250	0,37%	1,53%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	144	197	1,02%	1,20%
ERROR DE LECTURA	158	77	1,12%	0,47%
ESTRATO	333	199	2,35%	1,22%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1.256	1.251	8,88%	7,64%
OTRAS INCONFORMIDADES	623	1.738	4,40%	10,61%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	153	107	1,08%	0,65%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	272	641	1,92%	3,91%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	29	44	0,20%	0,27%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUSCRIPUTOR O USUARIO	241	395	1,70%	2,41%
SOLIDARIDAD	46	62	0,33%	0,38%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	27	56	0,19%	0,34%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	618	1.830	4,37%	11,18%
TOTAL	14.149	16.375	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

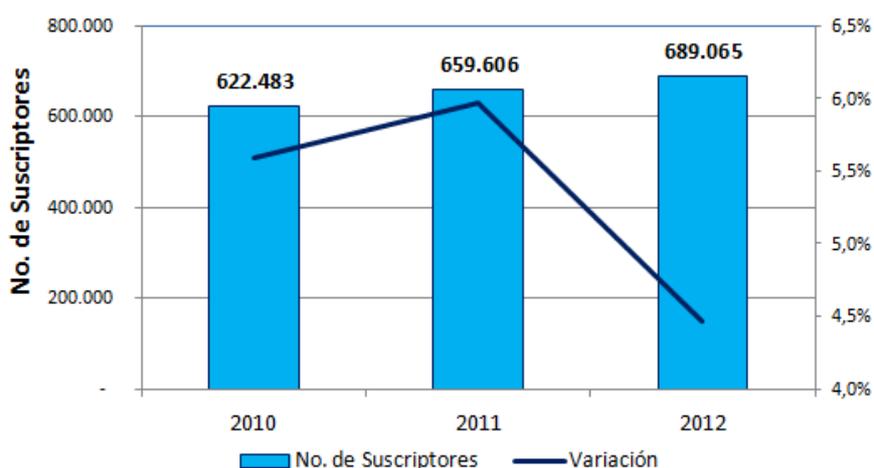
Gráfico 10. PQR - Departamento de Magdalena



4.3 Suscriptores Mercado Regulado

La evolución en el número de suscriptores de Gases del Caribe S.A. E.S.P. durante los tres (3) últimos años, presenta una tendencia creciente con una tasa inferior al 6% y visiblemente en descenso para 2012 cercana al 4,5%; el gráfico a continuación muestra el total de usuarios al corte del 31 de diciembre de cada año así como la variación porcentual presentada en cada año comparativamente con el año inmediatamente anterior.

Gráfico 11. Evolución de Suscriptores Anuales



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

En la actualidad Gases del Caribe S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución y comercialización de gas natural en los siguientes mercados:

Tabla 14. Mercados atendidos por Gases del Caribe S.A. E.S.P.

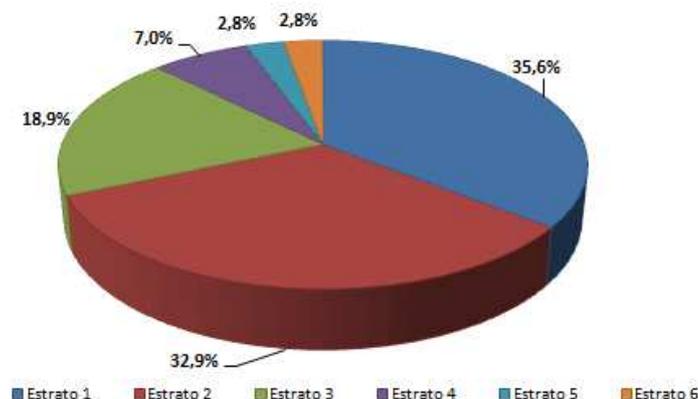
Mercado	Municipio	Departamento	Resolución aprobación Cargos
Atlántico-Magdalena-Cesar	Barranquilla, Soledad, Malambo, Baranoa, Galapa, Puerto Colombia, Sabanagrande, Luruaco, Palmar de Varela, Polonuevo, Ponedera, Sabanalarga, Santo Tomás, Candelaria, Juan de Acosta, Campo de la Cruz, Santa Lucía, Usiacurí, Manatí, Suan, Repelón, Tubará, Piojó, Remolino y Salamina	Atlántico	CREG 086 de 2004 CREG 090 de 2006
	Santa Marta, Ciénaga, Fundación, Aracataca, Zona Bananera, Pueblo Viejo, SitioNuevo, El Retén	Magdalena	
	Valledupar, La Paz y Manaure	Cesar	
	Calamar, San Estanislao	Bolívar	
San Cristóbal	San Cristobal y Arroyohondo	Bolívar	CREG 051 de 2011
	El Piñón	Magdalena	
Cerro de San Antonio	Cerro de San Antonio, Tenerife, Zapayán, Concordia y Pedraza	Magdalena	CREG 187 de 2011
Cesar - Magdalena	Pivijay y el Plato	Magdalena	CREG 115 de 2005 CREG 014 de 2008
Bolívar	Soplaviento	Bolívar	CREG 078 de 2010
Bolívar – Sucre - Córdoba	Clemencia	Bolívar	CREG 129 de 2008

Fuente: CREG, SSPD

La evolución del número de suscriptores atendidos por Gases del Caribe S.A. E.S.P. refleja un crecimiento durante los dos últimos años a una tasa del 6 y 4,5% de tal manera que durante 2011 ascendió en 37.120 aproximadamente y durante 2012 en cerca de 29.460 suscriptores.

El incremento evidenciado durante 2012 se explica en gran parte a la suscripción de cerca de 26.445 nuevos usuarios residenciales en el mercado Atlántico-Magdalena-Cesar (90% del total de nuevos suscriptores) y de cerca de 2.450 nuevos usuarios residenciales en el mercado Cesar - Magdalena (8% del total de nuevos suscriptores).

Gráfico 12. Participación de Suscriptores Residenciales por Estrato 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

De igual forma se destaca el crecimiento de los suscriptores no residenciales en el mercado Atlántico-Magdalena-Cesar los cuales presentaron un incremento en 514 usuarios (1,7% del total de nuevos suscriptores) durante el último año.

El análisis de cobertura indica que con respecto al catastro de las poblaciones informado al Ministerio de Minas y Energía para el mercado de Atlántico-Magdalena-Cesar se tiene una cobertura potencial¹ del 98% mientras la cobertura efectiva² alcanza el 90%.

La tabla a continuación presenta el detalle de dicho análisis para los diferentes mercados de Gases del Caribe S.A. E.S.P.:

Tabla 15. Cobertura mercados Gases del Caribe S.A. E.S.P.

Mercado	Acumulado Suscriptores Residenciales 2012	Catastro*	Usuarios Residenciales Anillados*	Cobertura Potencial	Cobertura Efectiva
Atlántico-Magdalena-Cesar	666.512	759.079	743.028	98%	90%
San Cristóbal	3.335	3.213	3.210	100%	104%
Cerro de San Antonio	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Cesar - Magdalena	6.853	14.083	13.518	96%	51%
Bolivar	1.716	2.008	2.008	100%	86%
Bolivar - Sucre - Córdoba	132	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.

* Información coberturas Ministerio de Minas y Energía, Diciembre 2012 agrupado por municipios pertenecientes a cada mercado (no incluye corregimientos).

Es importante resaltar que a la fecha de elaboración del presente informe no se encontró registro al SUI de información de suscriptores para el mercado de Cerro de

¹ Relación de usuarios residenciales anillados y catastro.

² Relación de suscriptores efectivos y catastro.

San Antonio conformado por los municipios de Cerro de San Antonio, Tenerife, Zapayán, Concordia y Pedraza aun cuando si se tiene registro de información de tarifas para dicho mercado a partir del mes de marzo de 2012.

Lo anterior, evidencia un posible incumplimiento por parte de Gases del Caribe S.A. E.S.P. en materia de oportunidad en el cargue de la información comercial al Sistema Único de Información.

De igual forma se destaca el comportamiento de la cobertura para el mercado de San Cristóbal el cual a pesar de haber entrado en operación en 2011 alcanzó rápidamente una alta cobertura. No obstante lo anterior, se hace notar que puede eventualmente presentarse inconsistencias ya sea en el cargue de información registrada al SUI o de la información reportada al Ministerio de Minas y Energía por cuanto el número de suscriptores registrados al SUI para 2012 (3.335) es superior al número de usuarios residenciales anillados (3.210).

4.4 Consumos Mercado Regulado

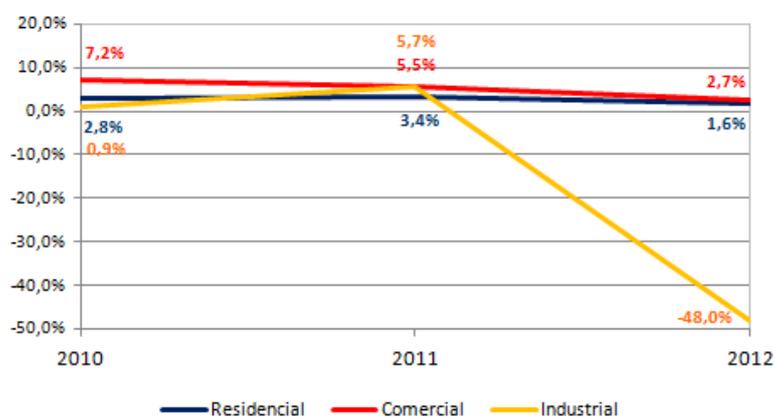
El análisis de consumos muestra que los sectores residencial y comercial atendidos por Gases del Caribe S.A. E.S.P. presentaron durante 2012 un crecimiento menor (1% y 0,7%, respectivamente).

El 98,8% del consumo residencial registrado durante 2012 se explica por la demanda del mercado de Atlántico-Magdalena-Cesar del cual dos terceras partes corresponden a usuarios de estratos 1 y 2 y un 20% a usuarios de estrato 3. De otra parte, se hace notar que salvo el mercado de Atlántico-Magdalena-Cesar, no se registra consumo de los sectores industrial, oficial y otros (Especial Asistencial, Especial Institucional)

En este sentido, la información de consumo registrado para el sector industrial refleja un descenso notable al pasar de un consumo de 64,5 millones de m3 durante 2011 a 33,7 millones de m3 durante 2012 equivalentes a una reducción de los consumos del 48%³.

El gráfico a continuación muestra la variación anual de los consumos en los diferentes sectores de demanda:

Gráfico 13. Variación Anual del Consumo en M3 por Sector



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

³ Esta información aaggrea los mercados de Atlántico-Magdalena-Cesar, Bolívar, Bolívar - Sucre - Córdoba, Cesar - Magdalena, San Cristóbal.

Como se mencionó previamente, durante el último año el consumo en el sector residencial presentó un ascenso del 1,6% con respecto a 2011, alcanzando los 132,2 millones de m³/año (13 MPCD⁴ aproximadamente), siendo el mercado de Atlántico-Magdalena-Cesar el que explican el 99% del consumo registrado.

La tabla a continuación detalla la participación de los diferentes sectores de consumo en los volúmenes facturados por Gases del Caribe S.A. E.S.P. durante 2012:

Tabla 16. Participación por Sector de Consumo 2012

Sector	% Consumo (m3)	% Facturación (\$)
Estrato 1	20,0%	23,5%
Estrato 2	20,5%	23,4%
Estrato 3	11,7%	10,8%
Estrato 4	3,8%	3,5%
Estrato 5	1,5%	1,4%
Estrato 6	1,8%	1,7%
Comercial	12,5%	11,5%
Industrial	15,1%	13,8%
Otros	13,1%	10,3%

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

4.5 Verificación Tarifaria

Mercado Atlántico-Magdalena-Cesar

Tabla 17. Componentes Tarifarios Mercado Atlántico – Magdalena - Cesar

Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo Variable (\$/m3)
Enero	398,24	100,44	324	3180,69	3180,69	840,77
Febrero	375	98,66	323	3200	3200	813,83
Marzo	360,19	109,66	323	3215,47	3215,47	809,9
Abril	367,34	105,73	322	3215,22	3215,22	812,22
Mayo	359,24	104,46	323	3215,84	3215,84	803,52
Junio	374,05	100,45	322	3221,38	3221,38	813,71
Julio	365,38	109,05	316	3220,24	3220,24	807,63
Agosto	366,75	104,66	315	3215,35	3215,35	803,51
Septiembre	389,26	100,22	316	3212,78	3212,78	823,23
Octubre	382,89	105,16	318	3217,98	3217,98	823,75
Noviembre	386,05	102,88	317	3219,14	3219,14	823,67
Diciembre	366,91	111,65	314	3210,8	3210,8	809,92

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

En análisis de la estructura tarifaria para el mercado de Atlántico - Magdalena - Cesar muestra que la componente G de suministro del gas natural representó entre el 38 y 41% del valor de la factura promedio estimada de 20 m³ durante 2012.

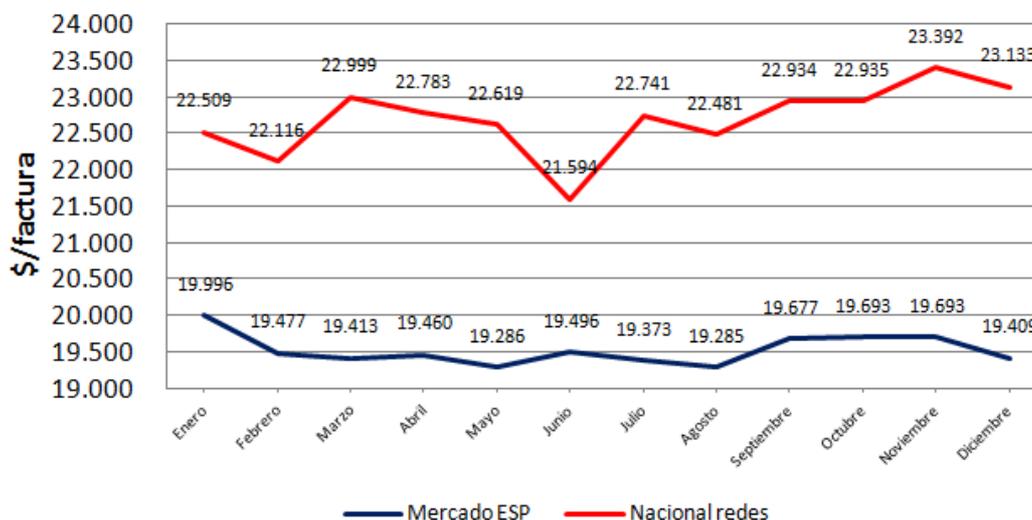
Respecto al precio promedio nacional mensual de suministro estimado por la Superintendencia⁵, el precio de suministro, G, registrado por Gases del Caribe S.A.

⁴ MPCD: Millones de Pies Cubicos por día

⁵ El precio promedio nacional de suministro de gas se estimó a partir de una muestra de 95 mercados atendidos mediante gas natural; en promedio durante 2012, la componente G, presentó los siguientes precios a nivel

E.S.P. se encontró entre un 9 y 16% por encima durante 2012.

Gráfico 14. Factura Estimada Mercado Atlántico – Magdalena - Cesar



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Por su parte la componente de transporte, T, representó entre el 10 y 12% del valor de la factura promedio estimada y su comportamiento se mantuvo predominantemente por debajo con respecto al costo promedio nacional mensual de transporte⁶ oscilando entre un 38 y 46% del mismo.

Como se observa en el gráfico anterior, el valor de la factura promedio estimada de 20m³ osciló entre \$19.996/factura y \$19.285/factura, es decir, en un rango de \$700/factura, encontrándose durante todo el año por debajo del valor promedio nacional.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 18. Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2012	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	15%	No cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	4,1	No cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	162,7	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	18,9	No cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,5	No cumple

Fuente: SUI

nacional: Enero: \$344/m³, Febrero: \$326/m³, Marzo: \$324/m³, Abril: \$326/m³, Mayo: \$321/m³, Junio: \$328/m³, Julio: \$320/m³, Agosto: \$327/m³, Septiembre: \$339/m³, Octubre: \$332/m³, Noviembre: \$340/m³, Diciembre: \$337/m³.

⁶ El costo promedio nacional de transporte de gas se estimó a partir de una muestra de 102 mercados; en promedio durante 2012, la componente T, presentó los siguientes costos a nivel nacional: Enero: \$180/m³, Febrero: \$183/m³, Marzo: \$182/m³, Abril: \$183/m³, Mayo: \$176/m³, Junio: \$167/m³, Julio: \$185/m³, Agosto: \$170/m³, Septiembre: \$176/m³, Octubre: \$181/m³, Noviembre: \$175/m³, Diciembre: \$179/m³.

Gases del Caribe no cumple con ninguno de los referentes establecidos en la resolución CREG 072 de 2002 modificada por la resolución CREG 034 de 2004.

De acuerdo con las explicaciones aportadas el referente de cuentas por cobrar no aplica para la empresa, dado que ésta financia la mayoría de las instalaciones hasta seis años y por ley se está obligado a financiar mínimo a 2 años a los usuarios de los estratos 1 y 2. Adicionalmente el prestador ofrece continuamente políticas de refinanciación, teniendo en cuenta que los usuarios y la cartera están concentrados en los estratos 1 y 2.

Por su parte, la rotación de cuentas por pagar aunque no alcanza el referente, presenta una mejoría en el resultado debido a que el aumento en el costo de ventas de 22,87%, fue proporcionalmente mayor al presentado por las cuentas por pagar de bienes, servicios y proveedores de 14,13%. Es importante anotar que en ningún caso corresponden a deudas vencidas.

El resultado en la razón corriente obedece principalmente a que al corte de 2012 el efectivo e inversiones en fiducias son menores a las del año anterior lo que hace que el incremento del activo corriente sea en proporción menor al presentado por el pasivo corriente. A pesar de que el indicador no cumple con el referente, Gases del Caribe mantiene su capacidad para el pago de sus obligaciones en el corto plazo.

Así mismo, el prestador afirma que el referente de margen operacional no aplica para la empresa, debido a que aunque los ingresos de la empresa son altos, en el negocio de comercialización de los usuarios no regulados el margen es bajo. Por su parte el EBITDA, a pesar de los buenos resultados en el negocio del gas natural, se mantiene ya que en el 2011 el número de ventas de conexiones fueron altas mostrando una disminución en este negocio comparando el 2012-2011.

Por último, el cubrimiento de intereses desmejora debido al incremento en los gastos financieros por la diferencia en tasa DTF que en promedio paso de 4.21 en 2011 a 5.35 en 2012 y al crecimiento en las obligaciones financieras que se utilizaron para la extensión de las redes de gas natural a nuevas poblaciones del área de influencia. Adicionalmente el EBITDA de la empresa fue de un valor aproximado en el 2011 dado a que en el año 2012, el número de conexiones fue inferior a los del 2011.

Sobre las anteriores razones dadas por el prestador, el Auditor Externo de Resultados encuentra cada una de ellas valederas y razonables.

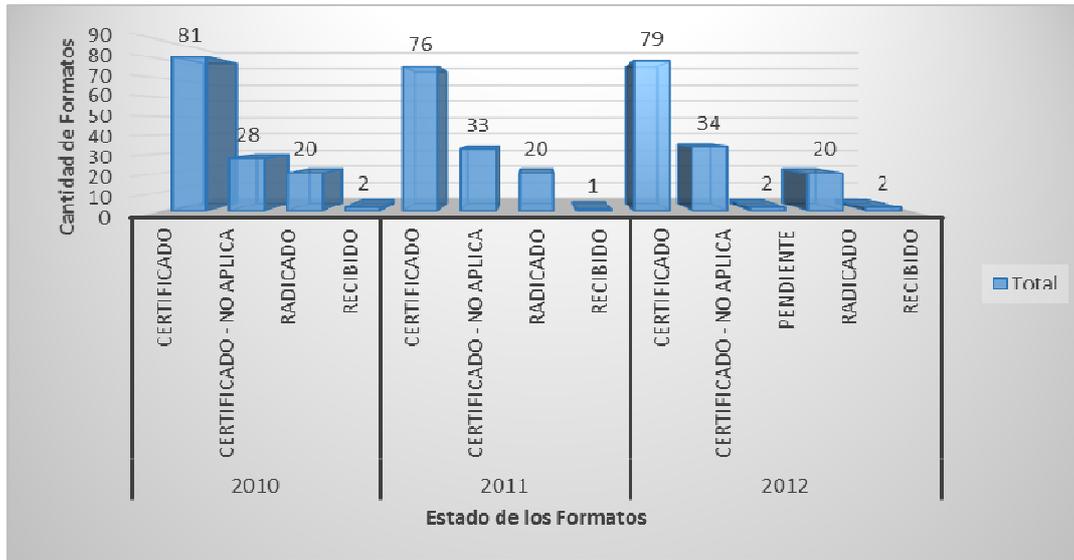
6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

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 15. 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 2,92% equivalente a 4 formatos pendientes.

Así mismo se observa que el porcentaje de formatos certificados como “No Aplica” para el año 2012 es del 24,81% lo que corresponde a 34 formatos.

Tabla 19. Formatos Certificados como “No Aplica” para el año 2012

NOMBRE FORMATO
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS

C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
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 Gases del Caribe S.A. E.S.P. certificó en total 27 formatos como “No Aplica”, de los cuales 16 corresponden a los formatos: C1 Información suspensiones no programadas, C2. Compensaciones residenciales no residenciales y C3. Información de suspensiones programadas, los cuales le aplican dada su actividad como Distribuidor.

También se encuentran 7 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 el contenido del formato B1 Información comercial de usuarios regulados, en el cual se evaluó el valor registrado en el campo Cargo Fijo para los usuarios de estratos 1 y 2, los cuales no deben presentar valores mayores a cero.

Tabla 20. Validación Calidad Formato B1 Información comercial de usuarios regulados – Cantidad de Facturas Estratos 1 y 2 y Valor del Cargo Fijo – 2012

EMPRESA	ESTRATO	Suma de CARGO FIJO	Cuenta de CANTIDAD FACTURAS
GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	1	25635	9
	2	43835	30
Total GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS		69470	39

Fuente: SUI

Como se puede observar, se encuentran 39 registros de facturación correspondiente a suscriptores de estratos 1 y 2 que presentan valores mayores a cero lo cual sería incorrecto a la luz del régimen tarifario vigente y la regulación expedida en materia de subsidios y contribuciones. Igualmente se verifico que se cumplieran con las validaciones del campo de Subsidios y Contribuciones para todos los sectores, validando esta información se encontró lo siguiente:

Tabla 21. Validación Calidad Formato B1 Información comercial de usuarios regulados
– Cantidad Facturas Subsidios y Contribuciones – 2012

EMPRESA	ESTRATO	Suma de SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN	Cuenta de CANTIDAD DE FACTURAS	
GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	1	27862	8	
	2	16676	5	
	3	8423	2	
	4	83316	24	
	C	-60977	7	
	E	46132176	7	
	EA	77138495	54	
	O	27943088	485	
	Total GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS		151289059	592

Fuente: SUI

Con base en lo anterior, se encuentra registro de 13 facturas correspondiente a usuarios de estratos 1 y 2 que presenta en el campo Subsidio/Contribución un valor mayor a cero (positivo), evidentemente incorrecto toda vez que correspondería a una contribución.

De igual forma ocurre con suscriptores de los estratos 3 y 4 y los sectores de consumo Especial, Especial Asistencial y Oficial quienes aún cuando no son sujeto de subsidio o contribución registran valores que corresponderían a contribuciones.

Finalmente, se encuentra registros de 7 facturas correspondientes a usuarios del sector comercial que siendo sujetos de contribución presentan valores negativos indicando que fueron subsidiados.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Con radicado SSPD 20125290000072 del 2 de enero de 2012, la empresa solicitó la apertura del periodo contable 2010, dado que en el plan contable consolidado se encontraba el plan relacionado con el cargue correspondiente al segundo semestre S2 y viceversa sin que se hayan producido cambios en ambos planes. En respuesta a la solicitud del prestador, mediante comunicación SSPD 20122300069541 se informó el procedimiento establecido en la resolución SSPD 20111300016025 de 2011 para la autorización de reversiones, la cual fue debidamente tramitada mediante radicado SSPD 20125290233182 con fecha del 14 de mayo y aprobada con radicado SSPD 20122300522381 del 14 de junio de 2012.

Los días 10 y 11 de diciembre de 2012 se efectuó una visita a las instalaciones de la empresa con propósitos de verificación de información financiera y contable en particular, la cartera, su alta rotación y el aumento en el endeudamiento sobre la cual surgieron compromisos sobre información relacionada con el estado de la cartera y relación de obligaciones financieras, enviado a la Superintendencia con radicado SSPD 20135290069682. Una vez analizado la información se solicitó un informe complementario a través del radicado SSPD 20132300091551 sobre el cual no se obtuvo respuesta, requiriéndolo nuevamente con radicado SSPD 20132300255411.

De otra parte, la infraestructura de distribución de la empresa no fue objeto de verificación de los aspectos técnico operativos y de seguridad por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Gas durante 2012.

En el aspecto tarifario, se mantuvo 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.

En este sentido, la Dirección Técnica de Gestión de Gas no tuvo conocimiento de quejas tarifarias relevantes, que ameritaran acciones específicas respecto a estos temas.

Al revisar el estado de reporte de información al SUI para el año 2012, se encontró que Gases del Caribe no había efectuado el cargue y certificado de los anexos financieros por lo cual se realizó el requerimiento con radicado SSPD 20122300418181.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En materia financiera y contable se mantendrá el seguimiento a la recuperación de cartera y pago de obligaciones crediticias con revisión a resultados con corte semestral de enero a junio de 2013, de acuerdo con los periodos de cierre realizados por el prestador.

En cuanto a los aspectos técnico operativos, se observa un crecimiento del 9,38% en los requerimientos relacionados con el IRST.

A partir de la evaluación del contrato de condiciones uniformes de la empresa Gases del Caribe S.A. E.S.P., 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) y 9) a continuación no se da aplicación estricta de lo establecido en la regulación:

Tabla 22. Observaciones al contrato de condiciones uniformes de Gases del Caribe S.A. E.S.P.

Disposición Normativa	Inclusión en el contrato
1) Identidad de la empresa oferente del contrato;	Si bien se identifica la razón social de la empresa, no se incluye número del NIT.
9) Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.	No se incluye en el contrato revisado.

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 para 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 relación con la información de PQR, se observa que la empresa muestra un incremento cercano al 1% en el número de radicados en 2012 con relación a 2011. Si bien puede verse como un incremento moderado, llama la atención que el mayor crecimiento absoluto se da en el departamento del Magdalena, mientras que el mayor incremento relativo lo registra el departamento de Bolívar con un incremento superior al 60% en 2012. Así mismo, se evidencia una concentración del 42,74% de las PQR atendidas en 2012, en la causal “*Condiciones de Seguridad o Riesgo*”.

Por lo anterior, se recomienda requerir a Gases del Caribe 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,

enfaticando en la necesidad de clarificar las circunstancias que afectaron las condiciones de seguridad del servicio.

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.

En el aspecto comercial, se recomienda requerir a Gases del Caribe S.A. E.S.P. para que aporte las aclaraciones frente al marcado descenso de los consumos registrados en el sector industrial para el mercado de Atlántico – Magdalena – Cesar el cual presentó en 2012 una disminución del 49% con respecto a 2011. De igual forma para que explique a que se debe el aumento presentado en el consumo del sector Otros durante el periodo diciembre/2011 – marzo/2012 el cual pasó de cerca de 100.000 m3 a cerca de 3 millones de m3 aumentando 30 veces el consumo histórico de dicho sector de consumo.

Se recomienda requerir a Gases del Caribe S.A. E.S.P. para que aporte las explicaciones frente al presunto cargue inoportuno y efectúe el cargue de la información de suscriptores para el mercado de Cerro de San Antonio, el cual según la información de tarifas registra operación a partir del mes de marzo de 2012.

La evaluación del estado de reporte de información muestra que la empresa no ha cumplido con el cargue de 7 formatos al SUI y en este sentido debe tomar a la mayor brevedad las medidas que sean necesarias para subsanar la situación descrita.

Así mismo se observa que la empresa presenta problemas en cuanto a calidad de la información reportada en el formato B1 que deberán ser objeto de verificación por parte del prestador para de ser el caso, se proceda a la brevedad con la reversión de información respectiva.

Se recomienda revisar el por qué la empresa está cargando algunos formatos como no aplica puesto que para las actividades que realiza se le habilita el cargue de dicha información.

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.