

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS
COMBUSTIBLE
Bogotá, Junio de 2014**

ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.

ANÁLISIS 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. se encuentra constituida como sociedad anónima, para desarrollar las actividades Distribuidor y Comercializador de Gas Natural desde el 18 de enero de 1977. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$20.000.513.000 y tiene su sede principal en Neiva – Caldas. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 27 de febrero de 2014.

TABLA 1

Tipo de Sociedad	Anonima
Razón Social	Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.
Sigla	Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.
Representante Legal	Carlos Adolfo Navarro Ruiz

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2 Balance General

BALANCE GENERAL	2013	2012	Variación
Activo	\$641.134.301.446	\$500.390.442.318	28,13%
Activo Corriente	\$149.542.671.879	\$111.857.883.060	33,69%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$165.418.941.581	\$100.034.647.569	65,36%
Inversiones	\$122.410.816.025	\$101.461.560.749	20,65%
Pasivo	\$203.541.829.279	\$116.938.922.953	74,06%
Pasivo Corriente	\$165.054.282.390	\$76.060.850.909	117,00%
Obligaciones Financieras	\$54.187.292.456	\$25.835.598.928	109,74%
Patrimonio	\$437.592.472.167	\$383.451.519.365	14,12%
Capital Suscrito y Pagado	\$20.000.513.000	\$20.000.513.000	0,00%

Fuente: SUI

- Activos

El total de activos de la compañía presentó un crecimiento representativo del 28,13% respecto al año 2012, explicado principalmente por un aumento en los activos fijos, sin embargo se presenta un crecimiento generalizado en todos los componentes del activo. La estructura del activo de la compañía está conformada según su orden de importancia de la siguiente manera:

- El grupo de deudores participa en el 26,7% del total del activo de Alcanos y presenta un incremento del 21,4% respecto al año anterior explicado principalmente por un crecimiento de \$31,228 en la cartera de gas combustible.

Los principales componentes del grupo deudores son los derechos de conexión, el consumo de gas y los subsidios por cobrar. Los derechos de conexión, según las notas a los estados financieros, presentan un crecimiento en \$28,231 millones de pesos y representan aproximadamente el 18% del total del activo. La empresa explica que en cumplimiento de la legislación, Alcanos financia el valor de los derechos de conexión en un plazo que oscila entre 12 y 60 meses, y consecuentemente el valor incluye los intereses de financiación.

Según reporte de cuentas por cobrar de la empresa, a corte de 2013 la cartera de gas combustible se encuentra concentrada en mayor proporción en la actividad de distribución. Adicionalmente, se evidencia que el 89% de la cartera se encuentra categorizada como no vencida.

- Los activos fijos de la compañía representan el 25,8% del total del activo, compuesta principalmente por gasoductos, plantas y redes.

El saldo de los activos fijos presenta una variación significativa respecto al año 2012, equivalente a \$65,484 millones de pesos, lo cual indica que se realizaron inversiones significativas superiores al efecto contable de la depreciación acumulada del año 2013. Según reportes entregados por la empresa, Alcanos realizó inversiones en activos fijos asociados a la prestación de servicio público de gas natural en el año 2013 por valor de \$73,792 millones de pesos, donde se destacan las siguientes:

- Redes de distribución domiciliaria por valor de \$66,093 millones de pesos.
- Equipo de transporte por valor de \$3,774 millones de pesos.
- Estaciones de regulación por valor de \$1,589 millones de pesos.

Adicionalmente, las redes de distribución son los activos productivos más representativos de la empresa y representan el 33,6% del total de activos de la empresa, lo anterior sin tener en cuenta la depreciación acumulada.

- El grupo Otros Activos concentra el 23,5% del total del activo de la empresa y está conformado principalmente por valorizaciones de activos. El grupo presenta un aumento del 5,2%, explicado principalmente la adquisición de nuevos activos y el avalúo técnico realizado el mes de diciembre de 2013 según informó la empresa en visita del mes de mayo de 2014.

- Las inversiones participan en un 19% del total del activo y presentan un aumento del 20,6% ocasionado por un aumento en \$20.886 millones en las inversiones patrimoniales controlantes. Se observa en las notas a los estados financieros que el proceso de fusión, donde la empresa Progasur absorbe a la Transportadora Gasoducto del Tolima, genera entre otras cosas un incremento significativo de las inversiones de la empresa, debido a que Alcanos posee una porcentaje de participación del 87,91% de Progasur a diciembre de 2013.

Se destacan las siguientes inversiones a diciembre de 2013:

- Metrogas S.A E.S.P por un valor de \$53,147 millones de pesos.
- Promotora de gases del Sur S.A E.S.P por un costo de \$46,233 millones de pesos, es importante resaltar que al corte de diciembre de 2012 este valor ascendía a \$36.011 millones de pesos.
- Combustibles Líquidos de Colombia S.A E.S.P con un costo de \$12,740 millones de pesos.

Finalmente, aunque se observa una gran participación de inversiones, la empresa señala que el resultado del ejercicio no depende de los ingresos no operacionales originados de las inversiones.

- Pasivos

El total de pasivos de la empresa presentó un aumento significativo del 74% respecto al año 2012 explicado principalmente por un incremento similar de las cuentas por pagar, obligaciones financieras y otros pasivos. El pasivo concentra el 32% de los activos de la compañía. La estructura del pasivo de la empresa está conformada según su orden de importancia relativa de la siguiente manera:

- Los otros pasivos concentran el 36% del total del pasivo y el 11% del activo, están compuestos principalmente por ingresos por derecho de conexión recibidos por anticipado y créditos diferidos por acometidas de ventas a plazos.

Los otros pasivos presentan un crecimiento de 68% generado en esencia por un incremento significativo de 641% en los ingresos recibidos por anticipado por concepto de derechos de conexión e instalaciones internas por un valor de \$29.727 millones de pesos. Por otra parte, los créditos diferidos por ventas a plazo son el principal componente del grupo de otros pasivos, puesto que son el 53% del total del grupo y representan el 19% del total del pasivo.

- Las Cuentas por Pagar representan el 11% del total de activo de Alcanos y el 35,7% del total del pasivo, están compuestas principalmente por proveedores, e impuestos por pagar. Las cuentas por pagar presentan una variación positiva del 62,6% respecto al año 2012, ocasionado por el crecimiento de los proveedores y las cuentas por pagar a contratistas.

Según información entregada por la empresa, los principales proveedores son TGI y Equion con los cuales se tienen garantías para el pago de las facturas a 30 días.

- Las Obligaciones Financieras representan el 27% del total del pasivo y el 8,5% del total del activo, conformadas por créditos con entidades bancarias. Las obligaciones financieras presentan un crecimiento del 109,7% respecto al año anterior debido a la obtención de créditos, los cuales según informa la empresa presentan una tasa aproximada de DTF + 1.1%

Según información otorgada por la empresa, los créditos bancarios son utilizados para el incremento del capital de trabajo sujeto al análisis mensual del flujo operativo, y se ha calculado un costo de la deuda a diciembre de 2013 de 11,4% E.A versus una ROA de 16% al mismo corte.

- Patrimonio

El total del patrimonio representa el 68% del total de activos de la compañía y está conformado en esencia por reservas, superávit por valorización y resultados del ejercicio. Adicionalmente, la compañía presentó un incremento patrimonial del 14% respecto al año 2012, explicado principalmente por un incremento en las reservas por valor de \$39.969 millones de pesos.

|

2.2 Estado de Resultados

TABLA 3 ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADOS	2013	2012	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	\$280.505.722.962	\$259.423.795.822	8,13%
COSTOS OPERACIONALES	\$226.331.388.386	\$200.391.183.481	12,94%
GASTOS OPERACIONALES	\$34.055.474.968	\$35.372.157.458	-3,72%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$20.118.859.608	\$23.660.454.883	-14,97%
OTROS INGRESOS	\$36.348.476.024	\$34.094.625.089	6,61%
OTROS GASTOS	\$6.547.617.819	\$4.363.671.190	50,05%
GASTO DE INTERESES	\$1.500.703.220	\$1.271.256.086	18,05%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$49.919.717.813	\$53.391.408.782	-6,50%

Fuente: SUI

Alcanos señala que sus ingresos dependen en mayor proporción a la venta del consumo de gas natural, los cuales a cierre de 2013 concentran el 80% del total del ingreso de la empresa. Los ingresos operacionales de la empresa presentan un aumento de 8,13% respecto a la vigencia anterior explicado por el incremento en la comercialización de gas natural por valor de \$16.238 millones de pesos.

Los ingresos por consumo de gas corresponden al 80% del total de ingresos de la empresa, concentrado en distribución en un 28% y comercialización en un 51%.

Por otra parte, Alcanos registra otras ventas de servicios operacionales (instalaciones internas), los cuales concentran el 9% del total del ingreso de la empresa y presentan

una reducción de 7,6% equivalentes a \$1,975 millones de pesos. La empresa señala que tiene otro tipo de ingresos operacionales derivados de los cargos de conexión y financiación a usuarios.

Los Costos Totales de Gas Natural representan el 71,4% del ingreso de la empresa y presentaron un crecimiento de 13% respecto al año anterior explicado en esencia por el incremento de \$20.452 millones en el costo del suministro y transporte del gas, que según información entregada por la empresa representa el 84% del costo total.

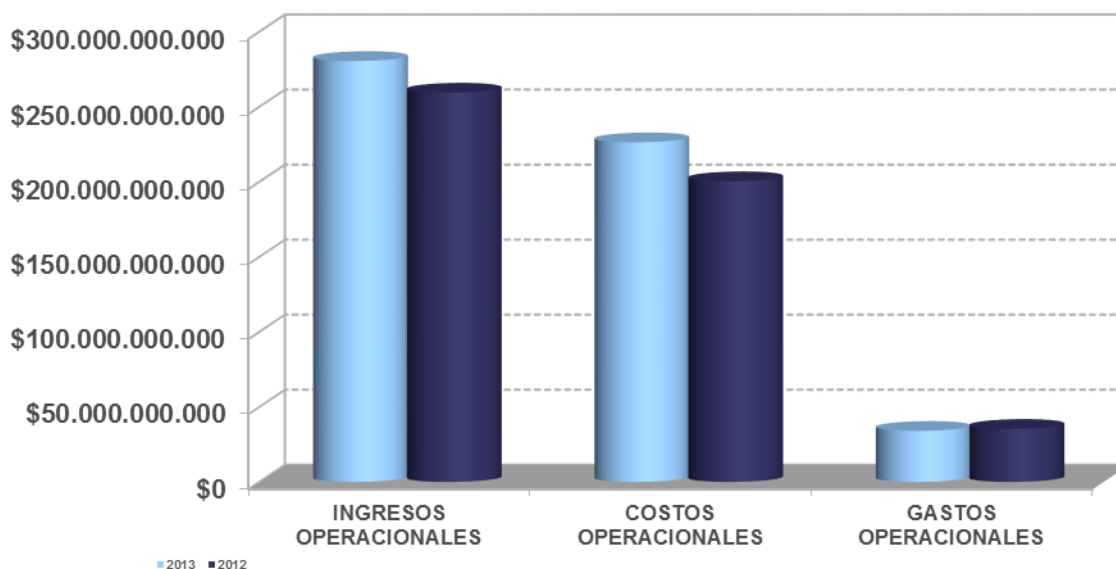
Los Costos Totales de la empresa a diciembre de 2013 están compuestos principalmente de la siguiente forma:

- El Costo directo de Gas Natural 69% del total del costo de la empresa,
- Servicios de personal concentran el 10% del costo.
- Ordenes por contratos participan en el 6% del total del costo.

Los gastos operacionales de la compañía concentran el 12% del total del ingreso operacional neto y muestran una reducción de 3,7% respecto al año anterior, lo cual es explicado por una reducción en el impuesto de renta por valor de \$6.837 millones.

Los Otros gastos presentan una variación positiva de 50% justificado principalmente por el registro de pérdida de baja de activos por valor de \$2,737 millones. Por otra parte, los otros ingresos presentan un crecimiento del 6,6% respecto al año 2012, representan el 11,5% del total de los ingresos y están compuestos por los rendimientos financieros derivados de la financiación a usuarios y los rendimientos del método de participación en empresas con control patrimonial.

Gráfica 1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Como se observa en la gráfica 2.1, la gestión operacional de la empresa tuvo un crecimiento importante, sin embargo el crecimiento de los costos fue superior al incremento de ingresos, lo cual ocasionó una reducción en la utilidad operacional de 15%.

Los resultados netos del ejercicio de la empresa presentan un escenario un similar al comportamiento del margen operacional en el sentido que los otros gastos tuvieron un crecimiento porcentual superior al de los otros ingresos, aunque similares en valor absoluto, lo cual concluye que la reducción de 6,5% en la utilidad neta al cierre de 2013, se debe a lo explicado en la reducción de la utilidad operacional.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 3 Indicadores Financieros

INDICADORES	2013	2012
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	0,9	1,5
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	136,2	102,4
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	52,0	25,4
Activo Corriente Sobre Activo Total	23,32%	22,35%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	31,7%	23,4%
Patrimonio Sobre Activo	68,3%	76,6%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	81,1%	65,0%
Cobertura de Intereses – Veces	32,5	41,1
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	48.832.578.192	52.310.715.621
Margen Operacional	17,4%	20,2%
Rentabilidad de Activos	7,6%	10,5%
Rentabilidad de Patrimonio	11,6%	14,5%

Liquidez

La razón corriente de la empresa es de aproximadamente 0,9 veces y presenta un deterioro del indicador respecto al año 2012. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$149,643 millones la compañía no alcanza a cubrir el pasivo a corto plazo el cual asciende a \$165,054 millones al corte del año 2013, ante una exigibilidad. Lo anterior aumenta la probabilidad de riesgo de liquidez para la empresa.

La rotación de cartera de la empresa tuvo una disminución en 34 días respecto al año anterior, lo cual evidencia que en promedio la empresa recauda su cartera con menor velocidad respecto al año 2012. Para el año 2013, la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo de un poco mayor a 5 meses y medio para el pago de sus obligaciones, es importante señalar que el incremento de la cartera por derechos de

conexión, la cual debe ser financiada según la legislación explica en gran parte el incremento de la rotación de cartera.

En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 52 días, lo cual representa un comportamiento ascendiente en comparación al año 2012. La empresa explica que se tienen acuerdos de pago con proveedores a 30, 60 y 90 días, adicionalmente al tener garantía de pagos con los proveedores de transporte y suministro de gas, el pago se puede realizar a los 30 días.

El activo corriente de la compañía corresponde al 23% del total del activo de la empresa para el año 2013 y presenta una participación constante en comparación al año anterior.

Endeudamiento

En el año 2013, el nivel de endeudamiento es del 31,7%, lo cual constituye un aumento respecto al año anterior de 8,4 puntos porcentuales, este incremento es explicado por el crecimiento de todos los grupos del pasivo con corte a diciembre de 31 de 2013.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 68,3% de la estructura de financiación de Alcanos y presenta una disminución respecto al año 2013, debido al crecimiento superior de las fuentes externas de financiamiento de la empresa en relación con el incremento de las reservas ocasionales y las utilidades.

La porción corriente de las obligaciones de la empresa corresponde al 81% del total del pasivo. El pasivo corriente tiene un incremento en su participación porcentual respecto al año 2012, debido a que el incremento de las ventas a plazos e ingresos recibidos por anticipado corresponde a partidas corrientes.

La cobertura de intereses de Alcanos es de 32,5 veces y presenta un descenso respecto al año 2012 ocasionado por la reducción del indicador Ebitda de la empresa, debido a que el gasto por intereses presenta un valor absoluto similar al del año 2012.

Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo y una reducción de 6,6% equivalentes en \$3,478 millones de pesos, respecto al año 2012, explicado en esencia el aumento en el costo directo del gas natural.

El margen operacional de la empresa es de 17,4% al cierre de 2013 y presenta un descenso en comparación al año 2012. Lo anterior, se explica debido al incremento superior de los costos respecto al aumento de los ingresos.

La rentabilidad del activo y patrimonio tuvieron un deterioro, debido a lo ya explicado en apartes anteriores donde se evidencia la disminución del Ebitda en relación al año 2012.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

En relación a los aspectos técnicos, operativos y de calidad no se realizaron visitas para la elaboración de este informe.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que la empresa registra las actividades de Comercialización y Distribución de gas natural, a continuación se analiza la composición del mercado, a partir del comportamiento en el número de usuarios, los consumos y las peticiones, quejas y recursos durante el año 2013.

4.1 SUSCRIPTORES Y CONSUMO MERCADO REGULADO

Según la información reportada en el Sistema Único de Información –SUI–, el número de suscriptores de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. ESP presenta un comportamiento creciente entre los años 2012 y 2013, con un incremento del 8.41% en el total de usuarios residenciales en 2013 sobre el número de usuarios reportado en 2012, como se muestra en la siguiente tabla:

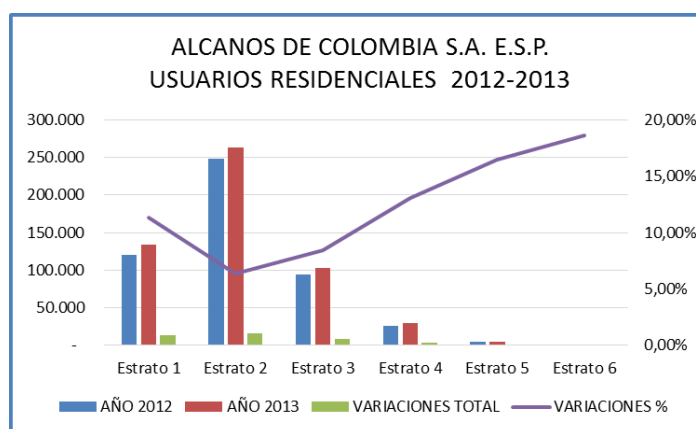
Tabla 4 Usuarios Residenciales – Variación por estrato 2013-2012

ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.				
USUARIOS RESIDENCIALES -VARIACIÓN POR ESTRATO				
	AÑO		VARIACIONES	
	2012	2013	TOTAL	%
Estrato 1	119.993	133.566	13.573	11,31%
Estrato 2	248.022	263.783	15.761	6,35%
Estrato 3	94.417	102.381	7.964	8,43%
Estrato 4	25.523	28.860	3.337	13,07%
Estrato 5	4.107	4.784	677	16,48%
Estrato 6	493	585	92	18,66%
Total	492.555	533.959	41.404	8,41%

Fuente: Sistema Unico de Información - SUI. Consulta realizada el 19/04/2014 - CALCULOS SSPD

Es de resaltar que los mayores incrementos relativos se presentan en los estratos 4, 5 y 6 como se muestra en la siguiente gráfica:

GRAFICA 2



El mayor número de usuarios residenciales de la empresa ALCANOS, se concentra en tres departamentos: Tolima con el 38.78% del total, seguido por el Huila con 26.95% y por Cundinamarca con el 11.80% del total, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5 Usuarios Residenciales por departamento – Año 2013

ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.								
USUARIOS RESIDENCIALES TOTAL POR DEPARTAMENTO								
DEPARTAMENTO	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	TOTAL	Participación % - DEPARTAMENTO
ANTIOQUIA	1.453	10.691	11.952	1.878	399	14	26.387	4,94%
BOYACÁ	1.665	4.811	1.505				7.981	1,49%
CALDAS	3.930	10.810	2.687	115	1		17.543	3,29%
CAQUETÁ	20.699	8.333	1.169	234			30.435	5,70%
CAUCA	9.046	14.662	9.323	3.208	1.133	209	37.581	7,04%
CUNDINAMARCA	10.004	29.521	15.950	7.170	339	1	62.985	11,80%
HUILA	43.384	76.860	15.941	6.176	1.439	120	143.920	26,95%
NARIÑO	6	26					32	0,01%
TOLIMA	43.379	108.069	43.854	10.079	1.473	241	207.095	38,78%
TOTAL	133.566	263.783	102.381	28.860	4.784	585	533.959	100,00%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI. Consulta realizada el 19/04/2014 - CÁLCULOS SSPD.

En resumen, la composición del mercado atendido por la empresa ALCANOS, en cada uno de los departamentos es la siguiente:

Tabla 6 TOTAL Usuarios por departamento – Año 2013

ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.		
USUARIOS POR DEPARTAMENTO		
AÑO 2013		
DEPARTAMENTO	RESIDENCIALES	NO RESIDENCIALES
ANTIOQUIA	26.387	541
BOYACÁ	7.981	60
CALDAS	17.543	130
CAQUETÁ	30.435	76
CAUCA	37.581	285
CUNDINAMARCA	62.985	707
HUILA	143.920	1.670
NARIÑO	32	-
TOLIMA	207.095	2.043
TOTAL	533.959	5.512

Fuente: Sistema Único de Información - SUI. Consulta realizada el 19/04/2014 - CÁLCULOS SSPD.

Por su parte el mercado de usuarios no residenciales, atendido por la empresa ALCANOS DE COLOMBIA S.A. ESP, en el año 2013, se encuentra concentrado en la actividad comercial con 5.051 usuarios equivalente al 91,64% del total reportado (5.512), como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 7 Usuarios No Residenciales por Departamento

ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.					
USUARIOS NO RESIDENCIALES					
AÑO 2013					
Departamento	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total
ANTIOQUIA	9	416	110	6	541
BOYACÁ		60			60
CALDAS		1	129		130
CAQUETÁ		68	8		76
CAUCA	4	280	1		285
CUNDINAMARCA	5	697	3	2	707
HUILA	28	1.576	28	38	1.670
NARIÑO					-
TOLIMA	56	1.953	18	16	2.043
TOTAL	102	5.051	297	62	5.512

Fuente: Sistema Único de Información - SUI. Consulta realizada el 19/04/2014 - CÁLCULOS SSPD.

En relación con los consumos tanto en M³ como en valores facturados, la empresa reporta una facturación total por consumos residenciales superior a los \$120.896 millones, en el año 2013; es de anotar que la mayor participación se registra en el estrato 2 con un 52.30% (\$ 63.229 millones) sobre el total reportado, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8 Consumos por tipo de usuarios

ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.						
CONSUMOS POR TIPO DE USUARIO						
AÑO 2013						
Clasificación	Suscriptores	%	Consumo M3	%2	Valor Facturado	%3
Estrato 1	133.566	25,01%	26.531.398	25,24%	34.125.953.313,90	28,23%
Estrato 2	263.783	49,40%	53.518.483	50,91%	63.229.745.936,81	52,30%
Estrato 3	102.381	19,17%	19.331.758	18,39%	17.743.837.723,55	14,68%
Estrato 4	28.860	5,40%	4.635.988	4,41%	4.690.307.228,13	3,88%
Estrato 5	4.784	0,90%	921.265	0,88%	937.667.587,84	0,78%
Estrato 6	585	0,11%	181.814	0,17%	169.422.769,52	0,14%
Total Residencial	533.959	100,00%	105.120.706	100,00%	120.896.934.559,75	100,00%
Industrial	102	1,85%	8.394.231	30,78%	8.112.473.757,77	28,45%
Comercial	5051	91,64%	17.899.875	65,64%	19.366.782.014,45	67,91%
Oficial	297	5,39%	195.278	0,72%	206.340.927,46	0,72%
Otros	62	1,12%	782.195	2,87%	834.129.856,97	2,92%
Total NO Residencial	5512	100,00%	27.271.579	100,00%	28.519.726.556,65	100,00%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI. Consulta realizada el 19/04/2014 - CÁLCULOS SSPD.

Por su parte, en la facturación a usuarios no residenciales se observa que del total reportado \$ 28.519 millones, el 67.91% corresponde a la actividad comercial.

Tal como se muestra en la tabla siguiente, según la información reportada al SUI por la empresa, se evidencia un incremento en los valores facturados por consumos residenciales en 2013 con relación al 2012 del 13% y en consumos no residenciales del 16%.

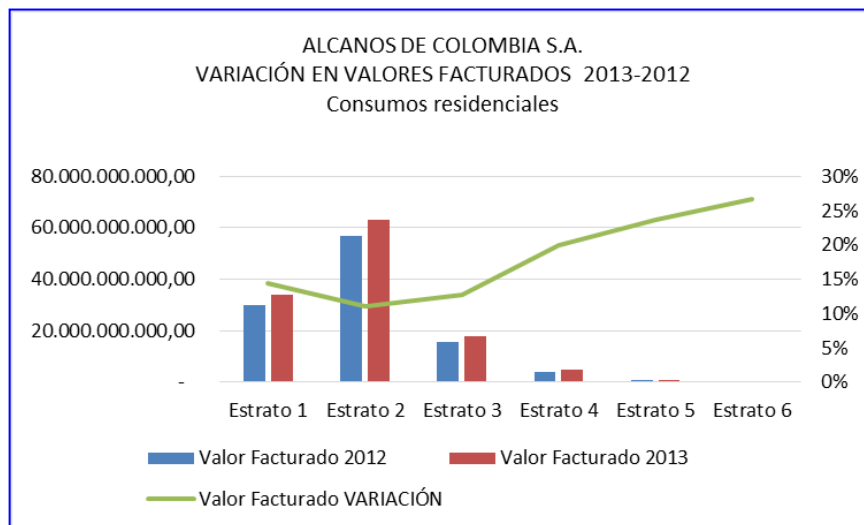
Tabla 9 Consumos por tipo de usuarios

ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.				
VARIACIÓN EN VALORES FACTURADOS POR CONSUMO				
AÑOS 2013 - 2012				
Clasificación	Valor Facturado		VARIACIÓN	
	2012	2013	ABSOLUTA	RELATIVA
Estrato 1	29.806.154.781,22	34.125.953.313,90	4.319.798.532,68	14%
Estrato 2	56.910.004.036,55	63.229.745.936,81	6.319.741.900,26	11%
Estrato 3	15.737.494.350,36	17.743.837.723,55	2.006.343.373,19	13%
Estrato 4	3.911.080.656,38	4.690.307.228,13	779.226.571,75	20%
Estrato 5	758.505.851,18	937.667.587,84	179.161.736,66	24%
Estrato 6	133.773.312,74	169.422.769,52	35.649.456,78	27%
Total Residencial	107.257.012.988,43	120.896.934.559,75	13.639.921.571,32	13%
Industrial	6.863.051.028,87	8.112.473.757,77	1.249.422.728,90	18%
Comercial	16.875.983.151,65	19.366.782.014,45	2.490.798.862,80	15%
Oficial	167.160.383,94	206.340.927,46	39.180.543,52	23%
Otros	722.205.806,17	834.129.856,97	111.924.050,80	15%
Total NO Residencial	24.628.400.370,63	28.519.726.556,65	3.891.326.186,02	16%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI. Consulta realizada el 19/04/2014 - CÁLCULOS SSPD.

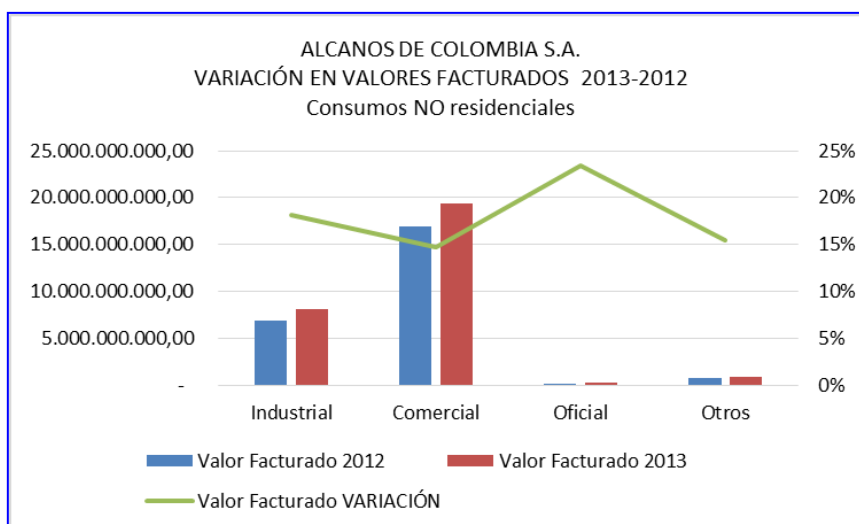
Ahora bien, el comportamiento incremental en los usuarios residenciales presenta un mayor registro en el estrato 6 con el 27%, como se muestra en la siguiente gráfica.

GRAFICA 3



Por su parte, el comportamiento de la facturación en los usuarios no residenciales, registra un mayor incremento en la actividad oficial con un 23%, como se evidencia en la siguiente gráfica:

GRAFICA 4



4.2 PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS – PQR

De acuerdo con la información reportada por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., en el Sistema Único de información (SUI), durante 2013, la empresa registró 17.998 peticiones, quejas y recursos (PQR) presentados por los usuarios, lo que corresponde a un incremento del 13,94 % con respecto a 2012, año en que reportó un total de 15.796 PQR.

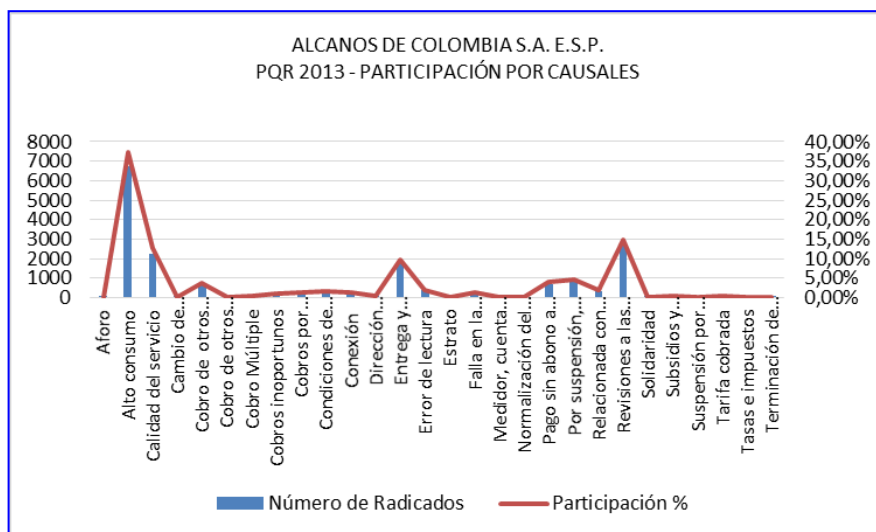
El mayor volumen de reclamaciones atendidas en 2013, se presentó por Alto consumo con el 37,43%, seguido por Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario con el 14,72% y por Calidad del servicio con el 12,57% del total de PQR reportadas por la empresa. En la tabla siguiente se muestra el detalle de las reclamaciones reportadas por cada una de las causales atendidas.

Tabla 10 PQR por causales

ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.		
PQR 2013 POR CAUSALES		
CAUSAL	Número de Radicados	Participación %
Aforo	4	0,02%
Alto consumo	6.736	37,43%
Calidad del servicio	2.263	12,57%
Cambio de medidor o equipo de medida	29	0,16%
Cobro de otros cargos de la empresa	693	3,85%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	34	0,19%
Cobro Múltiple	73	0,41%
Cobros inoportunos	205	1,14%
Cobros por servicios no prestados	254	1,41%
Condiciones de seguridad o riesgo	267	1,48%
Conexión	247	1,37%
Dirección incorrecta	90	0,50%
Entrega y oportunidad de la factura	1.769	9,83%
Error de lectura	371	2,06%
Estrato	23	0,13%
Falla en la prestación del servicio.	224	1,24%
Medidor, cuenta o línea cruzada	22	0,12%
Normalización del servicio	3	0,02%
Pago sin abono a cuenta	711	3,95%
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	809	4,49%
Relacionada con cobros por promedio	340	1,89%
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	2.650	14,72%
Solidaridad	18	0,10%
Subsidios y contribuciones	62	0,34%
Suspensión por mutuo acuerdo	12	0,07%
Tarifa cobrada	69	0,38%
Tasas e impuestos	10	0,06%
Terminación de contrato	10	0,06%
TOTAL	17.998	100,00%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI. Consulta realizada el 14/04/2014 - CÁLCULOS SSPD.

GRAFICA 5



En la tabla siguiente se muestra el detalle del comportamiento de las PQR reportadas por la empresa, en cada uno de los departamentos atendidos por la empresa.

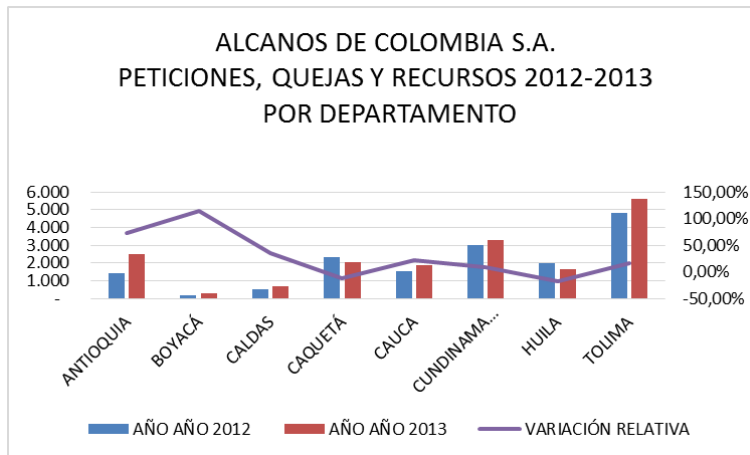
Tabla 11 Comportamiento PQR

ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.				
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS				
VARIACIÓN 2013-2012				
DEPARTAMENTO	AÑO		VARIACIÓN	
	2012	2013	ABSOLUTA	RELATIVA
ANTIOQUIA	1.445	2.503	1.058	73,22%
BOYACÁ	145	312	167	115,17%
CALDAS	528	709	181	34,28%
CAQUETÁ	2.319	2.034	(285)	-12,29%
CAUCA	1.545	1.890	345	22,33%
CUNDINAMARCA	3.016	3.306	290	9,62%
HUILA	1.991	1.642	(349)	-17,53%
TOLIMA	4.807	5.602	795	16,54%
TOTAL	15.796	17.998	2.202	13,94%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI. Consulta realizada el 14/04/2014 - CÁLCULOS SSPD.

Los departamentos con mayor número de reclamaciones son Tolima, Cundinamarca, Antioquia y Caquetá; así mismo, los departamentos que registran el mayor crecimiento en número de reclamaciones reportadas en 2013 con relación a 2012 son: Boyacá, Antioquia, Caldas y Cauca, como se muestra en la siguiente gráfica.

GRAFICA 6



5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 12 Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2013	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	17%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	32,5	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	136,2	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	52,0	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	0,9	No Cumple

De acuerdo a los referentes establecidos, la empresa no cumple los indicadores de Margen Operacional, Rotación de cuentas por cobrar, Rotación de cuentas por pagar y razón corriente.

El margen operacional tuvo un comportamiento a la baja respecto al año anterior, lo cual ubica a Alcanos a 17 puntos porcentuales del referente del sector; no obstante, se debe propender a tomar las medidas necesarias para lograr el referente sectorial. El auditor expone que la reducción del EBITDA por los incrementos en costos y las variaciones en los ingresos del 8% hacen que la reducción del margen operacional en el periodo en 3 puntos, que sin embargo, un 17.4% es razonable a las condiciones de expansión del negocio.

La empresa en promedio recauda su cartera después de 4 meses y 16 días, lo cual aleja a Alcanos al referente del sector, ocasionado principalmente por el aumento de la financiación de los derechos de conexión. El auditor señala que el crecimiento en usuarios y ventas de derechos, teniendo en cuenta los plazos de ventas, hace que la rotación de cuentas por cobrar se aumente, de 102 días en 2012 a 136 días en 2013, no se logra el índice de referencia, pero no se afecta la liquidez o solvencia de la empresa para atender las condiciones eficientes del servicio.

La empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 52 días, lo cual aleja a Alcanos del referente del sector. El auditor señala que los diferentes proyectos de ampliación y coberturas, además de las actividades en los centros de operación, demandan mayores bienes e insumos que incrementan las cuentas por pagar y el costo de ventas, consecuentemente el indicador de cartera se sube de 25,43 a 52,01 días, que sin embargo están dentro de los periodos de pago pactados y con la oportunidad contractual establecida.

La razón corriente de la empresa es de una vez aproximadamente, lo cual aleja a la empresa del referente sectorial y presenta un deterioro del indicador. El Auditor menciona que la razón corriente se reduce de 1.47 a 0.90 son determinantes los incrementos en el pasivo corriente de rubros como obligaciones financieras, cuenta por pagar y otros pasivos, que crecen en la medida de nuevos desarrollos como el proyecto en Pasto.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

En cuanto a la información de costos y tarifas, que la empresa realizó en el Sistema Único de Información se constató calidad y oportunidad cumplimiento con lo establecido en la Circular Conjunta SSPD-CREG 003 de 2004. Reporte de Información Fórmula Tarifaria General para Usuarios Regulados del Servicio de Gas Natural por Redes de Tubería, el cual define que partir de la entrada en vigencia de los nuevos cargos de distribución y comercialización y en adelante, la información de cada mes, se debe reportar a más tardar el 15 del mismo mes.

La siguiente tabla muestra el comportamiento de cargue de la empresa de acuerdo a los estados en los cuales se encuentran los formatos que la empresa debe cargar, estos estados son:

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

Tabla 13. Estado de cargue al SUI 2013-2014

Etiquetas de fila	Suma de Total formatos
2013	182
Certificado	131
Certificado No Aplica	17
Pendiente	34
2014	53
Certificado	17
Certificado No Aplica	3
Pendiente	33
Total general	235

Fuente: SUI

Gráfico 7. Estado de cargue al SUI 2013-2014



Fuente: SUI

De acuerdo al análisis del gráfico 1 se determina que para el año 2013 la empresa cuenta con un porcentaje de incumplimiento del 18.68% reflejado en 34 formatos pendientes, así mismo se halla que el porcentaje de certificados como no aplica es del 9.34% lo que corresponde a 17 formatos. Para lo que lleva corrido del año 2014, el porcentaje de incumplimiento es del 62.26% correspondiente a 33 formatos. Para los formatos como no aplica se encuentran certificados un total del 5.66% resumido a 3 formatos.

Con respecto a la calidad de información reportada, se analizó la información de los subsidios y contribuciones facturados por la empresa, los cuales se encuentran resumidos en la siguiente tabla.

Tabla 14. Subsidios y Contribuciones al SUI 2013

2013								
Mes	Subsidios		Excentos		Contribuciones			
	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Industrial	Comercial
1	1,284,905,485	1,909,763,886	0	0	16,407,718	2,938,196	19,522,324	140,368,214
2	1,343,351,001	1,977,355,105	0	0	16,554,475	2,915,734	16,525,993	133,164,357
3	1,254,119,149	1,911,536,096	0	0	16,670,634	3,148,280	18,395,648	127,175,754
4	1,385,860,733	2,029,616,608	0	0	17,588,642	3,200,453	21,779,624	140,709,671
5	1,410,742,882	2,056,062,617	0	0	17,655,781	3,160,665	21,937,922	140,834,362
6	1,418,070,045	2,042,725,724	0	0	18,278,081	3,364,620	21,515,099	148,835,056
7	1,409,188,924	2,025,728,398	0	0	18,435,220	3,050,137	21,785,583	151,414,744
8	1,460,174,182	2,096,031,332	0	0	18,685,063	3,241,792	21,857,323	146,669,348
9	1,359,541,428	2,018,308,005	0	0	19,229,442	3,146,327	20,844,555	137,625,685
10	1,434,407,653	2,040,526,651	0	0	18,976,292	3,147,410	22,410,378	140,457,877
11	1,464,687,855	2,066,354,224	0	0	19,938,336	3,317,654	24,835,787	143,680,992
12	1,379,347,210	1,931,925,599	0	0	19,482,367	3,272,360	26,204,625	143,732,342

Fuente: SUI en miles de millones de pesos colombianos

Como se puede observar en la tabla 2, la información reportada no presenta ningún error de calidad de la información ya que los estratos 3 y 4 no presentan información dado que son estratos que no están sujetos a contribuciones ni subsidios.

7. ASPECTOS TARIFARIOS

Régimen Tarifario

A continuación se presentará un análisis tarifario teniendo como la base la información reportada por la empresa en el Sistema Único de Información- SUI, cumpliendo con lo establecido en la circular 003 de Circular SSPD - CREG 003 de 2004 – Reporte de Información Fórmula Tarifaria General para Usuarios Regulados del Servicio de Gas Natural por Redes de Tubería, el cual define que partir de la entrada en vigencia de los nuevos cargos de distribución y comercialización y en adelante, la información de cada mes, se debe reportar a más tardar el 15 del mismo mes.

Las tarifas aplicadas por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P, en los 67 municipios y 8 Departamentos (Antioquia, Boyacá, Caldas, Caquetá, Cauca, Cundinamarca, Huila y Tolima) fueron calculadas con base en la metodología y fórmulas tarifarias definidas a través de las Resoluciones 011 de 2003 y 057 de 1996.

Los costos asociados con la distribución y la comercialización de gas natural por redes para todos los mercados del área no exclusiva son los aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas- CREG, y son actualizados mensualmente con el Índice de Precio al Productor- IPP y el Índice de Precio al Consumidor- IPC, respectivamente. Los valores de Gt y Tt son calculados sobre la base de los contratos de compra y transporte que la empresa celebre y la tasa de cambio del mercado- TRM, promedio proyectada para el periodo de aplicación de dichos valores.

La empresa ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P, presta actualmente el servicio de gas natural en 21 mercados relevantes incluyendo el Área de Servicio Exclusivo- ASE. A continuación se relacionan los factores que mas incidieron en la tarifa aplicada en el periodo 2013.

- Cobro del impuesto del transporte del 6%, facturado por los transportadores de manera trimestral, de acuerdo a lo establecido en la resolución del Ministerio de Minas No. 80430 de Abril 6 de 1999.
- Variación de la TRM (Tasa Representativa del Mercado), la cual es utilizada para el cálculo de los costos de gas, dado que los precios de suministro y transporte son pactados en Dólares.
- Diversidad de fuentes de suministro, condiciones de precio, los cuales hacen que mes a mes se realice asignaciones de gas desde diferentes fuentes de suministro, esto con el fin de garantizar la atención en firme de la demanda regulada.
- Actualizaciones del precio de Suministro de manera semestral.
- Incremento en los cargos de Transporte del Transportador de Gas Internacional TGI, de acuerdo a la actualización de cargos contenida en la resolución CREG 121 de 2013, la cual afectó considerablemente los costos de transporte para la atención de nuestros mercados.
- La ubicación geográfica de nuestros mercados, los cuales se encuentran en la cola del gasoducto de transporte nacional, generando con ello un costo mayor en el servicio de transporte.
- Capacidades de transporte contratadas por encima de la demanda regulada, esperando crecimiento y penetración de nuevos mercados, los cuales por

inconvenientes administrativos con el municipio no se desarrollaron en el tiempo proyectado.

Las anteriores explicaciones nos llevan a entender cuáles serían los factores que más incidieron en los incrementos de los componentes que hacen parte de la fórmula tarifaria y que finalmente afectaron la tarifa final en el año 2013.

Mercado Huila-Tolima-Cundinamarca

En el análisis de la estructura tarifaria para el mercado de Huila – Tolima – Cundinamarca muestra que el componente Gm de suministro del gas natural representó entre el 22 y 26% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3 durante 2013. Por su parte la componente de transporte, Tm, representó entre el 31 y 40% del valor de la factura promedio estimada.

Así mismo, durante este período el precio de suministro registrado por Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. (22.743,49 \$/m3) se encuentra en 4% por debajo con respecto al precio promedio nacional mensual de suministro estimado por la Superintendencia (23.710,53 \$/m3).

Adicionalmente es importante señalar que Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución gas natural comprimido y en tal sentido la estructura tarifaria incluye el costo de transporte remunerado a través de la componente de transporte de gas natural comprimido en vehículos de carga, Tv, la cual representa entre el 21 y 26% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3, así como la componente que remunera el costo asociado a la compresión del combustible para su transporte, Pm, la cual representa entre el 21 y 25% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3.

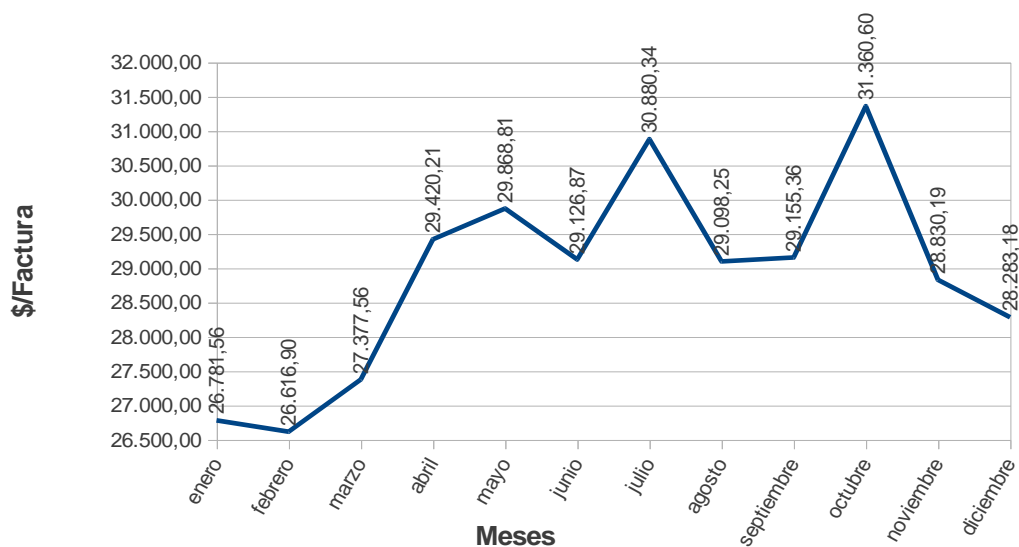
A continuación se relacionan los costos de referencia y los cargos fijos y variables que el prestador aplicó en el año 2013.

Tabla 15. Estructura de Costos y Tarifas 2013

Mes	Gm	Tm	Dv	Df	Dm	Cm	Cargo Fijo	Cargo Variable	Factura Promedio (Consumo 20 m3)
enero	352,09	420,12	433.85	138,00	395.13	2100.36	2100.36	1234.06	26.781,56
febrero	347,54	417,2	433.17	137,93	394.51	2103.92	2103.92	1225.65	26.616,90
marzo	260,20	540,64	433.46	138,17	394.77	2110.66	2110.66	1263.34	27.377,56
abril	342,27	555,94	434.61	138,68	395.82	2112.32	2112.32	1365.39	29.420,21
mayo	364,59	556,91	432.77	138,24	394.14	2114.92	2114.92	1387.69	29.868,81
junio	360,27	524,92	433.13	138,50	394.47	2118.25	2118.25	1350.43	29.126,87
julio	384,12	585,04	433.68	138,82	394.97	2120.63	2120.63	1437.99	30.880,34
agosto	327,07	556,63	433.22	138,82	394.55	2118.91	2118.91	1348.97	29.098,25
septiembre	355,68	531,26	432.76	138,82	394.14	2117.94	2117.94	1351.87	29.155,36
octubre	363,41	630,85	431.63	138,61	393.11	2121.61	2121.61	1461.95	31.360,60
noviembre	327,58	548,65	427.83	137,53	389.64	2113.39	2113.39	1335.84	28.830,19
diciembre	324,96	526,74	426.26	137,17	388.21	2106.11	2106.11	1308.85	28.283,18

Fuente: Sistema Único de Información- SUI

Grafico 8. Factura Estimada Mercado Huila - Tolima - Cundinamarca



Como se observa en el gráfico anterior, el valor de la factura promedio estimada de 20 m3 osciló para este mercado entre \$26.500/factura y \$32000/factura, también se puede notar que se presenta en el mes de octubre (\$31,360,60) el mayor valor cobrado, lo anterior se debió porque el componente Tm fue el más alto en todo el año (630,85 \$/m3) situación que impacto directamente a las tarifas.

Se resalta que con respecto al promedio nacional de los mercados atendidos con gas natural comprimido este mercado se encuentra en 4% por debajo de la tarifa promedio estimada nacional en el año 2013. Así mismo, es relevante señalar que el mayor valor de la factura promedio estimada presentado durante 2013 correspondiente a 31,360,60 \$/m3 para octubre de 2013, y el menor valor se presentó en febrero del año 2013 (26.616,90 \$/m).

Mercado Antioquia Sur Oriente

Para el mercado Antioquia Sur Oriente, el componente G de suministro de gas natural representó durante 2013 entre el 21 y 23% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3 durante el año 2013.

Así mismo, durante este período el precio de suministro registrado por Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. (22.743,49 \$/m3) se encuentra en 4% por debajo con respecto al precio promedio nacional mensual de suministro estimado por la Superintendencia (23.710,53 \$/m3).

Tabla 16. Estructura de Costos y Tarifas 2013

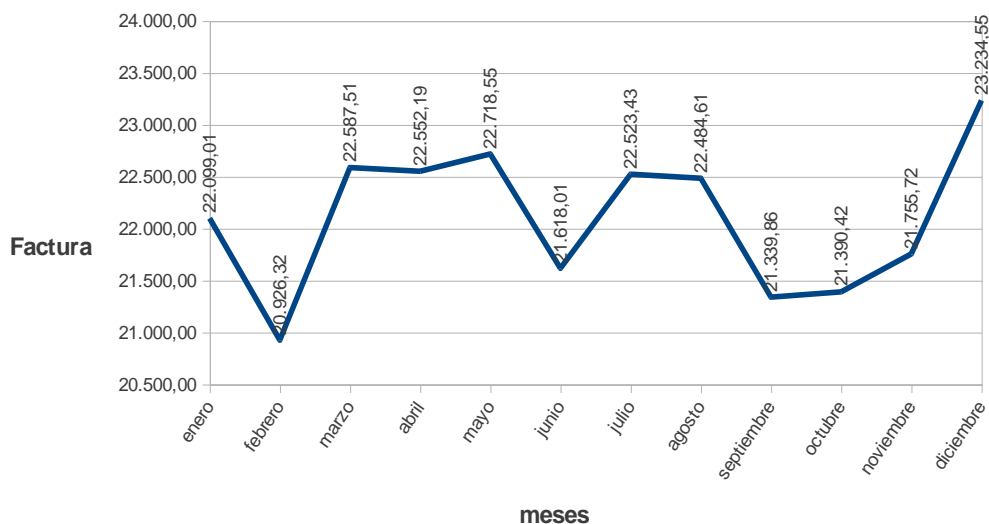
Mes	Gm	Tm	Dv	Df	Dm	Cm	Cargo Fijo	Cargo Variable	Factura Promedio (Consumo 20m3)
enero	256,71	364,48	365,33	0	365,33	1.917,83	1.917,83	1.009,06	22.099,01
febrero	243,03	321,99	364,75	0	364,75	1.921,08	1.921,08	950,26	20.926,32
marzo	238,57	406,07	365,00	0	365,00	1.927,23	1.927,23	1.033,01	22.587,51
abril	240,20	401,72	365,97	0	365,97	1.928,75	1.928,75	1.031,17	22.552,19
mayo	240,08	411,26	364,41	0	364,41	1.931,12	1.931,12	1.039,37	22.718,55
junio	247,81	349,98	364,72	0	364,72	1.934,16	1.934,16	984,19	21.618,01
julio	253,05	387,88	365,18	0	365,18	1.936,34	1.936,34	1.029,35	22.523,43
agosto	253,14	386,36	364,80	0	364,80	1.934,77	1.934,77	1.027,49	22.484,61
septiembre	251,73	332,95	364,41	0	364,41	1.933,88	1.933,88	970,30	21.339,86
octubre	241,50	346,38	363,46	0	363,46	1.937,23	1.937,23	972,66	21.390,42
noviembre	247,78	361,18	360,25	0	360,25	1.929,73	1.929,73	991,30	21.755,72
diciembre	254,92	426,99	358,93	0	358,93	1.923,08	1.923,08	1.065,57	23.234,55

Fuente: Sistema Único de Información- SUI

Por su parte la componente de transporte Tm representó entre el 31 y 37% del valor de la factura promedio estimada y su comportamiento promedio mensual con respecto al promedio nacional mensual (338,59 \$/m3) estuvo por debajo en un 7% (364,48 \$/m3)

Adicionalmente es importante señalar que Alcanos de Colombia S.A. E.S.P., para el año 2013 dejo de prestar en este mercado el servicio de distribución gas natural comprimido, caso contrario lo encontrado para el año 2012, que presto los primeros 4 meses según información registrada en el Sistema Único de Información- SUI. Por su parte la componente de transporte, T, representó entre el 30 y 36% del valor de la factura promedio estimada.

Grafico 9. Factura Estimada Mercado Antioquia Sur Oriente



Como se observa en el gráfico anterior, el valor de la factura promedio estimada de 20 m3 osciló entre \$20.926,32/factura y \$23.234,55/factura, también se puede notar que

se presentó en el mes de diciembre (\$23.234,55/factura) el mayor valor cobrado, lo anterior se presentó porque el componente Tm fue el más alto en todo el año (426,99

\$/m3) y el componente Gm fue el segundo más alto en todo el periodo de análisis (254,92 \$/m3) situación que impacto directamente en el incremento de las tarifas y el menor valor cobrado estuvo facturado en el mes de febrero (\$20.926,32/factura).

Mercado Popayán – Piendamó

En análisis de la estructura tarifaria para el mercado de Popayán – Piendamó muestra que la componente G de suministro del gas natural representó entre el 21 y 23% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3 durante el año 2013.

Así mismo, durante este período el precio promedio de suministro facturado por Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. (22.743,49 \$/m3) se encuentra en 4% por debajo con respecto al precio promedio nacional mensual de suministro estimado por la Superintendencia (23.710,53 \$/m3).

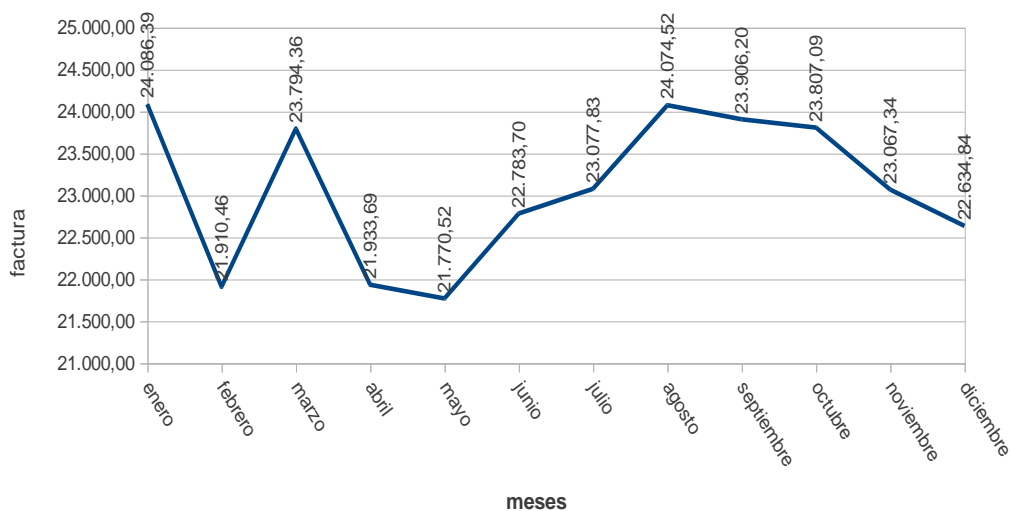
Tabla 17. Estructura de Costos y Tarifas 2013

Mes	Gm	Tm	Dv	Df	Dm	Cm	Cargo Fijo	Cargo Variable	Factura Promedio (Consumo 20m3)
enero	249,17	633,58	226,00	0,00	326,00	1.270,95	1.270,95	1.140,77	24.086,39
febrero	241,21	440,44	325,49	0,00	325,49	1.273,10	1.273,10	1.031,87	21.910,46
marzo	238,37	533,77	325,71	0,00	325,71	1.277,18	1.277,18	1.125,86	23.794,36
abril	240,64	440,85	326,57	0,00	326,57	1.278,19	1.278,19	1.032,78	21.933,69
mayo	241,96	432,92	325,19	0,00	325,19	1.279,76	1.279,76	1.024,54	21.770,52
junio	247,81	475,59	325,46	0,00	325,46	1.281,77	1.281,77	1.075,10	22.783,70
julio	253,08	484,04	325,87	0,00	325,87	1.283,22	1.283,22	1.089,73	23.077,83
agosto	255,69	529,91	325,53	0,00	325,53	1.282,18	1.282,18	1.139,62	24.074,52
septiembre	251,34	526,50	325,18	0,00	325,18	1.281,59	1.281,59	1.131,23	23.906,20
octubre	241,80	531,97	324,33	0,00	324,33	1.283,81	1.283,81	1.126,16	23.807,09
noviembre	247,78	493,29	321,48	0,00	321,48	1.278,83	1.278,83	1.089,43	23.067,34
diciembre	254,94	466,61	320,30	0,00	320,30	1.274,43	1.274,43	1.068,02	22.634,84

Fuente: Sistema Único de Información- SUI

Adicionalmente es importante señalar que Alcanos de Colombia S.A. E.S.P., para el año 2013 dejó de prestar en este mercado el servicio de distribución gas natural comprimido, caso contrario lo encontrado para el año 2012, que prestó los primeros 4 meses según información registrada en el Sistema Único de Información- SUI. Por su parte la componente de transporte, T, representó entre el 30% y 36% del valor de la factura promedio estimada.

Grafico 10. Factura Estimada Mercado Popayán – Piendamó



Como se observa en el gráfico anterior, el valor de la factura promedio estimada de 20 m3 osciló entre \$21.770,52/factura y \$24.086,39/factura, también se puede notar que se presentó en el mes de enero (\$24.086,39/factura) el mayor valor cobrado, lo anterior se presentó porque el componente Tm fue el más alto en todo el año (633,58 \$/m3) y el componente Gm fue el quinto más alto en todo el periodo de análisis (249,17 \$/m3) situación que impacto directamente en el incremento de las tarifas y el menor valor cobrado estuvo facturado en el mes de mayo (\$21.770,52/factura).

SUBSIDIOS:

En cuanto a este tema, la empresa aplica los subsidios a todos los usuarios pertenecientes a los estratos 1 y 2 conforme la estratificación asignada. Estos Subsidios, son calculados conforme lo dispone la Regulación vigente en especial, lo dispuesto en la ley 812 de 2003 y a las normas que los modifiquen, así como las Resoluciones 040 de 2003, modificadas por la 01 de 2007, modificada por la 186 de 2010 y está por la 186 de 2013.

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONOMICA

La aplicación de la estratificación por parte del prestador, se basa en los decretos municipales de adopción de la estratificación socioeconómica en cada uno de los municipios donde opera la empresa. Es importante anotar que la empresa indica que hace parte de los comités de estratificación de cada municipio donde opera. Sin embargo señala que muchos municipio a la fecha no tienen actualizadas sus bases de datos, por lo cual a través de dichos comités se están adelantando las gestiones necesarias con las administraciones locales, el DANE y otras empresas de servicios públicos para actualizar las bases de estratificación de cada uno de los municipio donde opera la empresa.

HOGARES COMUNITARIOS

En cuanto a los hogares comunitarios, el prestador cumple con lo establecido en el decreto 1766 de 2012, el cual informa *“Que el artículo 127 de la Ley 1450 de 2011 establece que los inmuebles de uso residencial donde funcionan los hogares comunitarios de bienestar y sustitutos serán considerados de estrato uno (1) para*

efectos del cálculo de las tarifas de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas domiciliario.”

La información suministrada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar– ICBF, es ingresada en el software comercial de la empresa, con el fin aplicar las tarifas del estrato 1

8. ACCIONES DE LA SSPD

Finalmente esta Superintendencia a través de su Dirección Técnica de Gestión de Gas- DTGG, ha realizado algunas acciones de control y vigilancia en cumplimiento a lo establecido por el artículo 79 del Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios- RSPD (Ley 142 de 1994), las cuales han servidos para detectar hechos que se salen del marco normativo. No obstante en el año 2013, la Dirección Técnica de Gestión de Gas- DTGG, no halló hechos que se salgan de la normatividad, que en este caso sería el marco tarifario (Resolución CREG 011 de 2003) mediante el cual el prestador cálculo su costos de referencia.

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, por lo cual no se presenta recomendación alguna a realizar en este tema.

Finalmente, del 21 al 24 abril de 2014 se realizó visita a la sede principal de la empresa ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P., con el fin de verificar la aplicación tarifaria, la calidad de la información de costos y tarifas en el SUI, la aplicación de la estratificación socioeconómica y la facturación a los hogares comunitarios, sin evidenciarse algún presunto incumplimiento por parte de dicho prestador.

La SSPD realizará un requerimiento a la empresa solicitando ponerse al día con los formatos que se encuentran pendientes para el año 2013 y lo que lleva del 2014, esperando que para el último periodo ya se encuentre al día en lo que respecta al cargue de información.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible realizó una visita a la empresa ALCANOS DE COLOMBIA S.A. ESP, durante los días 21, 22, 23 y 24 de abril de 2014, con el objetivo de verificar la correcta aplicación de los regímenes tarifario y comercial de Gas Natural por parte de la empresa.

Con base en el cuestionario establecido para la evaluación, se procedió a realizar la verificación de cada uno de los aspectos establecidos para la evaluación integral del tópico comercial, obteniendo como resultado:

- 1) Se verificó la información de composición del mercado en términos de número de usuarios, según la información reportada al SUI, encontrando que el número de usuarios reportado para el mes de diciembre de 2013 es de 551.684

residenciales y 5.785 no residenciales, para un total de 557.469 usuarios atendidos por la empresa.

- 2) Se revisó la composición del mercado en términos de participación por mercado, estableciendo que de los 14 mercados relevantes facturados a diciembre de 2013, el mayor número de usuarios se concentra en los mercados de Centro Tolima (ASE) donde se atiende 226.830 usuarios residenciales y 2.267 no residenciales lo que equivale a un 41.12% del total atendido. En segundo lugar está el mercado de Huila, Tolima y Cundinamarca con 198.478 residenciales y 2.186 no residenciales, equivalente al 35,98% del total atendido.
- 3) La empresa hizo una presentación de la estructura organizacional, destacando la descentralización funcional a través de 9 centros operativos que atienden un determinado número de municipios y aportó los datos sobre el área atendida por cada centro operativo.
- 4) En cuanto a la estrategia de atención al usuario, la empresa informó que en cada punto de atención se atienden directamente las reclamaciones correspondientes a los usuarios de la zona, a través de los mecanismos disponibles para este fin: Atención personalizada en la Oficina ubicada en cada centro operativo, atención telefónica a través del call center y página web de la empresa.
- 5) Se informa que el tiempo promedio de respuesta a los usuarios establecido por la empresa es de 10 días para comunicaciones escritas y 2 minutos para llamadas telefónicas.
- 6) El responsable de la coordinación del call center, hizo una presentación de la operatividad del proceso, destacando: Se encuentra organizado por líneas de atención así: a) Información General, b) Programación (Visitas nuevos usuarios), c) Novedades y seguimiento, d) Emergencias. Cuenta con 18 personas vinculadas y se atiende un promedio mensual de llamadas por línea de la siguiente manera: Información general 5.000, Programación se realizan 6.250 llamadas, Novedades atiende 3.700 llamadas entre realizadas y entrantes y la de emergencias atiende un promedio de 1.550 llamadas. En este punto se hace la salvedad que no todas estas llamadas son emergencias.
- 7) La empresa informa que cuenta con los siguientes mecanismos de control de calidad de atención al usuario: I) Auditorias de Control Interno a cada centro operativo, ii) Control de revocatorias y Silencio Administrativo Positivo, iii) monitoreo bimensual a cada uno de los asesores del Call Center realizado a partir de la escucha de 5 llamadas aleatoriamente para identificar calidad de respuesta, seguimiento a P.Q.R, que consiste en la revisión diaria en cada centro operativo del trámite dado a las peticiones.
- 8) La empresa informa además que se realiza semestralmente la encuesta de Nivel de Satisfacción del usuario, cuyo resultado correspondiente al año 2013 arroja un nivel de satisfacción del 87.91%.

- 9) En relación con la actualización del contrato de condiciones uniformes, la empresa informa que en este momento se encuentra adelantando los ajustes correspondientes al nuevo marco definido en la resolución 059 de 2012 y el Reglamento Técnico expedido por el Ministerio de Minas y Energía. Se informa que el nuevo contrato se cargará mediante actualización del RUPS que se realizará en el mes de mayo de 2014.

- 10) Frente a la estrategia implementada por la empresa para la aplicación del nuevo marco regulatorio sobre las revisiones técnicas reglamentarias – RTR, la empresa hizo una presentación donde se detalla cada una de las acciones previstas para la aplicación de la regulación. Donde se destaca la estructuración de una plataforma electrónica por parte de la empresa donde se tendrá la información de los Organismos de Inspección Acreditados y se recibirán las certificaciones de conformidad de las instalaciones. Adicionalmente se presenta en detalle el plan de información a los usuarios. En general en la presentación se detalla los pasos definidos por la empresa para dar cumplimiento a cada uno de los aspectos regulados sobre la materia.

En este punto se hizo la recomendación por parte de la SSPD a la empresa que toda la información que se envíe a los usuarios o que se publique por parte de la empresa corresponda con las disposiciones de la Resolución CREG 059 de 2012, incluyendo citas textuales si fuera necesario.

- 11) En la documentación expuesta y suministrada por la empresa se pudo evidenciar que cumple con las disposiciones de la Resolución 658 de 1995 ya que se puede leer la frase “Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

- 12) La Empresa hizo entrega de una copia física y de los archivos magnéticos de la respuesta a los requerimientos de información sobre Recursos de Apelación y Suspensiones del servicio, solicitados mediante radicado 20142300172811.

- 13) Finalmente, en visita a las oficinas de atención al usuario, localizadas en los municipios de Campo Alegre y Villa Vieja, se pudo verificar la disponibilidad de información para el usuario sobre los servicios de la empresa, así como la ubicación en lugar visible de la información sobre horario de atención y Número de la línea de emergencias.

En relación con el cumplimiento de la regulación en materia comercial, en la visita se procedió a realizar la verificación del procedimiento aplicado por la empresa para la atención a los usuarios, en términos de programación y ejecución de las visitas de RTR, atención de reclamaciones, así como el contenido del contrato de condiciones uniformes y la factura expedida por la empresa. En el cuadro siguiente se muestra el resultado obtenido en cada uno de los ítems verificados:

TABLA 18

EVALUACION INTEGRAL 2013-2014						
ASPECTOS COMERCIALES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL						
EMPRESA: ALCANOS S.A. ESP						
FECHA DE LA VISITA: ABRIL 21, 22 Y 23 DE 2014						
ITEM		RESULTADO VERIFICADO				OBSERVACIÓN
		SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	
COBERTURA DEL SERVICIO	SE ENCONTRÓ LA INFORMACIÓN DISPONIBLE EN EL SUI PARA CADA UNO DE LOS ASPECTOS ANALIZADOS.	x				
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES	SE HAN ACTUALIZADO LOS CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES CON LAS DISPOSICIONES DE LA RESOLUCIÓN 059 DE 2012?			x		La empresa informa que se encuentra adelantando los ajustes y estará finalizando en el mes de mayo de 2014.
	¿SE AJUSTÓ EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES CON BASE EN LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA DTGGC EN 2013?			x		
	¿LA EMPRESA TIENE PUBLICADO EL TEXTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EN LA PÁGINA WEB?				x	
	¿SE CARGÓ EL CONTRATO AJUSTADO EN LA ACTUALIZACIÓN DE RUPS REALIZADA EN 2014?			x		Se informa que se realizará en el mes de mayo de 2014.
RTR	TIENE LA EMPRESA ESTABLECIDO EL PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS DISPOSICIONES DE LA RESOLUCIÓN CREG 059 DE 2012?	x				
	SE PRESENTÓ INFORMACIÓN SOBRE EL NÚMERO DE USUARIOS QUE DEBEN REALIZAR LA RTR, ENTRE MAYO Y DICIEMBRE DE 2014?	x				
CALIDAD DEL SERVICIO	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN REQUERIDA SOBRE CAUSALES DE SUSPENSIÓN EN EL PERÍODO 2012-2013?	x				
	SE ENCONTRÓ EN EL SUI EL REPORTE DE PQR	x				
	LA EMPRESA CUENTA CON UNA ESTRATEGIA DEFINIDA PARA ATENCIÓN AL USUARIO	x				
	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN SOBRE PUNTOS DE ATENCIÓN	x				
	LA EMPRESA CUENTA CON REGISTRO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN AL USUARIO	x				
GENERALES	LA EMPRESA INCORPORA LA LEYENDA "VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS"	x				
	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS DE APELACIÓN?	x				

La Superintendencia a través de radicado 20132300235591 requiere a la empresa para que efectúe inmediatamente el cargue de anexo del plan contable del año 2012, Alcanos mediante comunicación 20135290247722 atiende el requerimiento.

Mediante radicado 20132300374891, se requiere a la empresa un informe donde se detalle la estrategia para el mejoramiento de alguno de los indicadores referentes, la empresa con comunicaciones 20135290342652 y 20135290344992 atiende el requerimiento.

La Dirección técnica de Gas efectuó requerimiento de información para visita del mes de mayo de 2014 sobre los estados financieros del año 2013, mediante radicado 20142300182531.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La fórmula tarifaria de la CREG 057 de 1996 y 024 de 2001, se aplicaron en mercado relevante de Centro-Tolima (ASE) hasta el 31 de diciembre de 2013, la cual estaba establecido en el artículo 107 de la Resolución CREG 057 de 1996 y definía que el cargo promedio máximo por unidad de consumo, expresado en \$/m³, aplicable a los usuarios regulados del servicio público de gas natural combustible por redes de tubería (MST), se debía calcular anualmente.

La fórmula tarifaria de la CREG 011 de 2003, artículo 32 se aplicó hasta el 31 de diciembre de 2013, en los siguientes mercados relevantes: Carmen de Apicalá, Icononzo Y Arbeláez,

Melgar, Valle de San Juan, Antioquia, Sur Oriente, Popayán y Piendamó, El Carmen de Viboral.

La fórmula tarifaria de la CREG 011 de 2003, artículo 34 se aplicó hasta el 31 de diciembre de 2013, en los siguientes mercados relevantes: Florencia, Cauca (Timbio), San Juan de Pasto, Cundinamarca (Alban), Cajamarca, Dolores, Puerto Triunfo y Norcacia, San Antonio, Cundinamarca y Tolima (Beltran), Cundinamarca Sur (Apulo), Guaduas y Huila, Tolima y Cundinamarca, estos tres últimos mercados tienen municipios atendidos por el sistema de gasoducto y otros por el sistema de comprimido.

Por otra parte, se concluye la correcta aplicación de los subsidios de acuerdo a lo establecido en la Resolución CREG 186 de 2010 art 127 de la ley 1450 de 2011, reglamentado por el Decreto 1766 de 2012.

La empresa cuenta con los Decretos Municipales de adopción de la estratificación, además de lo anterior, podemos indicar que la empresa hace parte del comité de estratificación del municipio donde opera.

La compañía trabaja con cada uno de los municipios, para que actualicen sus catastros y a partir de esto actualizar las bases de datos (Catastro) que maneja la empresa en cada municipio de operación.

Se verificó el cumplimiento de la Circular Conjunta SSPD-CREG 003 de 2004 en cuanto al reporte de la información en el Sistema Único de Información- SUI

Como se observa la empresa para el año 2013 se encuentra con 34 formatos pendientes para reportar al SUI, por lo tanto la SSPD deberá requerir a la empresa el cumplimiento inmediato de dicho cargue. Para el año corrido del año 2014 aún tiene pendiente 33 formatos y se espera que antes de terminar el año realice el respectivo cargue.

Por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos se pueden tener acciones tales como requerimientos y comunicaciones a la empresa recordando la fecha de cumplimiento para el cargue oportuno de la información al SUI.

Así mismo y como trabajo posterior se recomienda revisar la redacción de las circulares y de las resoluciones de cargue de información ya que estas dan pie a que las empresas certifiquen como no aplica ciertos formatos cuando no tienen información en ese periodo, por lo cual sería mejor que este se llenara en ceros y cargaran o buscar un nuevo estado para estos casos.

En términos generales la empresa da cumplimiento a la regulación en materia comercial para el servicio de gas natural, lo cual se pudo verificar con la información reportada al Sistema Único de Información, así como con los soportes observados en la visita realizada.

No obstante, en la verificación de la información de cantidad de usuarios atendidos y de cantidad de PQR, se observó que existe una diferencia en los datos obtenidos a través de los reportes SUI frente a los datos que la empresa mostró haber cargado y que se encontraba certificada en el aplicativo. Se recomendó a la empresa elevar la consulta a través de la mesa de ayuda al SUI para establecer la causa que está generando las inconsistencias identificadas.

De otro lado, por parte de la SSPD se recomendó a la ESP continuar fortaleciendo las estrategias y herramientas de comunicación al usuario a fin de mejorar los niveles de comprensión de los diferentes temas relacionados con la prestación del servicio, por parte de los usuarios, los vocales de control y los líderes comunitarios, especialmente en momentos coyunturales como es la implementación del nuevo esquema de revisiones técnicas reglamentarias.

Se recomienda continuar el seguimiento sobre la estrategia comercial de la empresa, particularmente frente a los mecanismos de socialización y comunicación hacia los usuarios y organizaciones de la comunidad.

Antes de realizar la evaluación financiera resulta importante mencionar que para la realización del presente informe se tomó el plan contable consolidado del año 2013, el cual previa comprobación corresponde a la suma de los planes del servicio público de gas natural del año 2013 (ASNE y ASE), certificado en SUI el día 02 de abril de 2014. Sin embargo en visita del mes de mayo de 2014, se evidencian partidas que pueden afectar el análisis financiero del presente informe, debido a que en los planes del servicio público domiciliario pueden existir componentes que no corresponden al servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el año 2013, la gestión financiera de Alcanos de Colombia S.A E.S.P se caracterizó por un crecimiento generalizado de los ingresos y costos, sin embargo estos últimos sufrieron un incremento superior, lo cual ocasiono la reducción del margen operacional y EBITDA. Adicionalmente, se destaca un número de conexiones nuevas a usuarios lo cual al ser financiadas desencadenó un aumento en la cartera de la empresa y el indicador de rotación de cuentas por cobrar.

Según el informe de viabilidad financiera del auditor se explica que “(...)Con base en las proyecciones financieras, la situación financiera actual, los resultados de los indicadores relacionados con la gestión del periodo, el nivel de riesgo y los objetivos de crecimiento planteados por la empresa, se puede concluir que en las condiciones actuales, Alcanos de Colombia SA ESP, no muestra ningún elemento que comprometa su viabilidad financiera, se encuentra que se tiene una estructura económica que es sólida y garantiza la solvencia necesaria a la prestación del servicio y liquidez del negocio, se cumplen perspectivas de rentabilidad razonable y eficiente, endeudamiento bajo, autonomía financiera y garantías de permanencia y continuidad en el mercado. (...)”

Revisó: Luis Alberto Esguerra Amaya – Asesor DTGGC

Aprobó: Jorge Eliecer Ortiz Fernández- Director Técnico de Gestión de Gas Combustible