

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS  
COMBUSTIBLE  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS  
COMBUSTIBLE  
Bogotá, Junio de 2014**

# GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP

## ANÁLISIS AÑO 2013

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P., se constituyó EL 30 de agosto de 1977 como una compañía de servicios públicos anónima y tiene por objeto la prestación del servicio público esencial de distribución de gas combustible domiciliario en cualquier parte del país; la construcción y operación, en forma directa o a través de contratistas, de gasoductos, redes de distribución, estaciones de regulación, medición o compresión, acometidas domiciliarias y en general cualquier obra necesaria para el manejo y comercialización de gases combustibles en cualquier estado, incluyendo gas combustible vehicular, el termino de duración de la compañía es indefinido. Capital Social de \$12.263.566.000 dividido en 122.635.660 Acciones de \$100 c/u. Con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga Santander.

TABLA 1

<b>Tipo de Sociedad</b>	Anónima
<b>Razón Social</b>	Gas Natutal del Oriente S.A. E.S.P.
<b>Sigla</b>	Gasorient S.A. E.S.P.
<b>Nombre del Gerente</b>	Gerardo Rueda Amorocho

Fuente:SUI

### 2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

#### 2.1 Balance General

Tabla 2 Balance General

BALANCE GENERAL	2013	2012	Var
<b>Activo</b>	<b>\$174.003.338.194</b>	<b>\$170.813.687.882</b>	<b>1,87%</b>
Activo Corriente	\$43.281.320.289	\$39.629.658.744	9,21%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$30.957.544.434	\$29.326.254.665	5,56%
Inversiones	\$7.316.201.030	\$266.830.839	2641,89%
<b>Pasivo</b>	<b>\$47.139.986.806</b>	<b>\$31.671.746.683</b>	<b>48,84%</b>
Pasivo Corriente	\$31.204.778.261	\$19.222.403.092	62,34%
Obligaciones Financieras	\$32.605.310.288	\$30.489.231.084	6,94%
<b>Patrimonio</b>	<b>\$126.863.351.388</b>	<b>\$139.141.941.199</b>	<b>-8,82%</b>
Capital Suscrito y Pagado	\$12.012.162.897	\$12.012.162.897	0,00%

Fuente SUI.

- Activos

El activo del servicio de gas natural presenta un leve incremento del 1,9% respecto al año 2012, explicado principalmente por un crecimiento en los grupos efectivo, inversiones, deudores y propiedad planta y equipo, pese al descenso del grupo de otros activos el cual resulta ser el principal componente del activo.

La estructura del activo está conformada en su orden de importancia de la siguiente manera:

- Grupo Otros Activos: Este grupo representa el 52% del total del activo del servicio público de gas natural y presenta una reducción del -9% explicado por la disminución de \$13.224 millones de pesos en las valorizaciones de plantas ductos y túneles. La empresa explicó que la reducción se debe a ajustes en el modelo de flujo de caja descontada que aplica la compañía para la valoración de los activos, dichos ajustes obedecen a las actualizaciones en las proyecciones del plan estratégico.
- Grupo Deudores: Los deudores concentran el 22.5% del total del activo del servicio de gas natural y no presentan una variación relevante respecto al año 2012.

Sin embargo, se observa que las cuentas del grupo deudores si presentan variaciones donde la cartera de servicio público de gas presenta una disminución de 26% explicado por un decrecimiento de \$1.795 millones de pesos en la cartera de consumo de gas y una reducción total del subsidio del servicio de gas natural por un valor de \$3.721 millones de pesos. Respecto a la reducción a cero en el subsidio de gas natural al corte del año 2013, la empresa explico que para el año 2013 la empresa no tiene saldo por cobrar al Ministerio de Minas y Energía debido a que éste pago un mayor valor al adeudado, por tal razón se registró un pasivo en la cuenta de subsidios asignados.

Adicionalmente, la cuenta otros deudores presenta un incremento en \$5.108 millones de pesos originado por un crecimiento del 41% en las cuentas por participación, es importante resaltar que nota 5 de los estados financieros presentan valores diferentes en el concepto denominado "cuentas en participación", la empresa indica que los valores registrados en SUI difieren del registrado en la nota 5 de los estados financieros del año 2013 debido a que en el negocio de gas no se incluyeron partidas negativas asociadas a un contrato de participación con la filial Transgas de Occidente, así las cosas la empresa sugiere a la Superintendencia tomar los valores de las cuentas de participación del estado financiero consolidado A1-2013 el cual concuerda con las notas a los estados financieros y pertenece en su totalidad al negocio de gas combustible.

- Grupo Propiedad Planta y Equipo: los activos fijos representan el 18% del total del activo de la empresa y presentan un crecimiento del 5,6% equivalente a 1.631 millones de pesos. Según el informe de adquisición de activos fijos en la empresa, para el año 2013 se adquirieron, equipos de telegestión y protección catódica, sistemas de monitoreo de gas, renovación de redes de distribución entre otros, los cuales justifican en gran proporción el incremento de la propiedad planta y equipo.

Por otra parte es importante resaltar que los activos fijos presentan una depreciación a corte del año 2013 de \$77.587 millones de pesos, lo cual explica que dicho grupo no sea el más representativo en la empresa, debido a la antigüedad de los activos fijos productivos.

- Pasivo

El pasivo del servicio de gas natural concentra un 27% del total de activo de la empresa y presenta un crecimiento del 49% respecto al año 2012, explicado principalmente por un incremento en los grupos cuentas por pagar, pasivos estimados y obligaciones financieras.

La estructura del pasivo está conformada en su orden de importancia de la siguiente manera:

- Grupo Obligaciones financieras: la deuda de GasOriente es la fuente de financiación interna más representativa debido a que concentra el 69% del total del pasivo de la empresa. Las obligaciones financieras presentan un crecimiento del 7% debido a adquisiciones de crédito con banca comercial donde se destaca la adquisición en el año 2013 de dos créditos a largo plazo por valor inicial de 28.974 millones de pesos. La empresa manifestó que la principal fuente de financiación son los créditos bancarios y que los recursos obtenidos son utilizados por Gasorient para aumento en el capital de trabajo.
- Grupo Pasivos Estimados y Provisiones: Los pasivos estimados representan el 15% del total del pasivo de la empresa y presentan un significativo incremento de 843% representados en \$6.354 millones ocasionados por un incremento en la cuenta de provisiones diversas. La empresa explicó que las provisiones diversas corresponden en gran proporción a facturas no recibidas de bienes y servicios ya entregados, y se aclara que en el año 2012 no se incluyeron en el negocio de gas natural dichas partidas; no obstante, en el año 2013 se subsanó el error y por tal razón se evidencia una alta variación, en conclusión la empresa sugirió para el análisis de la superintendencia tomar los valores registrados en la cuenta de provisiones diversas del estado financiero consolidado A1-2013.
- Grupo Cuentas por Pagar: las cuentas por pagar concentran el 14% del total del pasivo de gas natural de la empresa y presentan un aumento en \$7.155 millones de pesos con respecto al año anterior. Las principales cuentas por pagar de la empresa son: proveedores, subsidios asignados e impuestos.

Los impuestos presentan una disminución del 32% respecto al año 2012, debido principalmente a una reducción del impuesto ICA y patrimonio en un 20% y 61% respectivamente. La cuenta de subsidios asignados presenta un aumento de \$2.003 millones de pesos, destacando que en el año 2012 la empresa no presentaba saldo en la cuenta a cierre de 2012. La empresa explicó que para el año 2013 la empresa registro un pasivo en la cuenta de subsidios asignados dado que el Ministerio de Minas y Energía giro un mayor valor adeudado el cual fue devuelto en el primer trimestre del año 2014.

- Patrimonio

El patrimonio concentra el 73% del total del activo de la empresa y presenta una reducción del 8.8% en comparación con el año 2012 ocasionado principalmente una disminución en el superávit por valorización y resultados del ejercicio por valor de \$9.813 millones y \$2.465 millones respectivamente. Es importante resaltar que el principal componente del patrimonio es el Superávit por Valorización debido a los avalúos de plantas, ductos, túneles y redes de distribución de gas natural.

## 2.2 Estado de Resultados

Tabla 3 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2013	2012	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$111.974.547.967	\$113.581.798.450	-1,42%
COSTOS OPERACIONALES	\$82.557.026.380	\$80.341.256.101	2,76%
GASTOS OPERACIONALES	\$16.305.807.103	\$17.663.454.374	-7,69%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$13.111.714.484	\$15.577.087.975	-15,83%
OTROS INGRESOS	\$0	\$0	0,00%
OTROS GASTOS	\$0	\$0	0,00%
GASTO DE INTERESES	\$0	\$0	0,00%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$13.111.714.484	\$15.577.087.975	-15,83%

Fuente: SUI

La venta de servicios de gas natural presentó una leve reducción en 1.4% respecto al año 2012 ocasionado principalmente por una disminución en la venta de comercialización de gas equivalente en 2.328 millones de pesos. La empresa señaló que la reducción de ingresos se generó por una variación en los mercados residencial – comercial del -3.7%, industrial de -11.2% y GNV DE -5.8%.

El total de ingresos operacionales están compuestos en un 85% por comercialización de gas natural y por venta en la distribución de gas natural en un 13%.

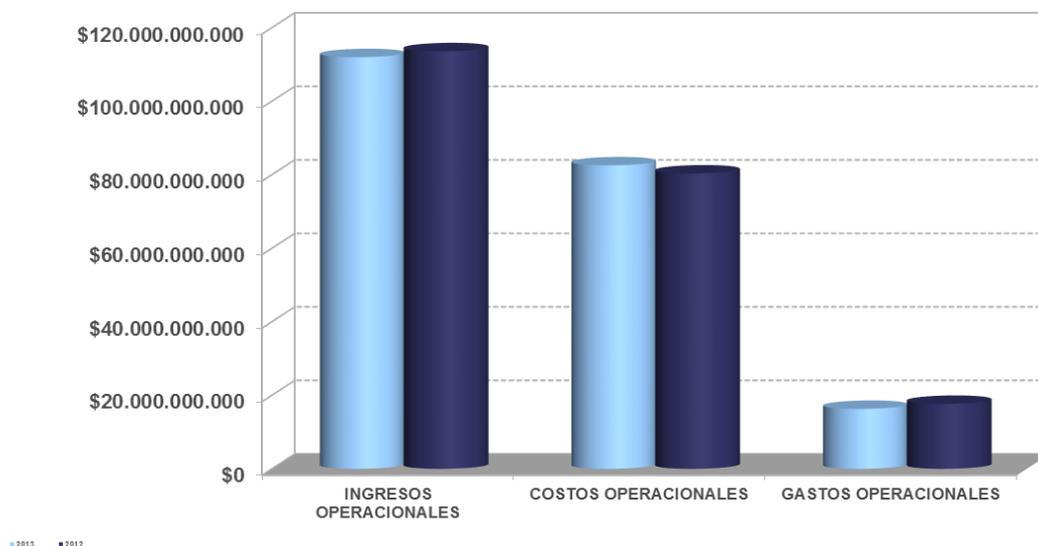
El costo total de Gasorienté concentra el 74% del total de ingresos de la empresa y presenta un crecimiento de 2.7% generado por un aumento el costo de directo de gas combustible de \$3.169 millones. Además del costo directo del gas, el cual representa el 77% del total del costo de la empresa, el costo de la empresa está concentrado en órdenes y contratos por mantenimiento, costo por depreciación y ordenes por contratos por otros servicios.

El total de los gastos de servicio de gas combustible concentran el 14.6% del total de ingresos y presentan una reducción en \$1.357 millones de pesos ocasionado principalmente por una disminución de \$1.369 millones de pesos en el gasto por provisiones obligaciones fiscales. En el año 2013, los principales gastos de la empresa son el gasto por asistencia técnica, impuestos, contribuciones y la provisión para obligaciones fiscales.

Respecto al resultado del ejercicio del servicio de gas natural, se evidencia una reducción del 16% respecto al año 2012 equivalentes a -\$2.465 millones de pesos, la

empresa explica que la justificación de la variación negativa explicada por la disminución del margen de gas en 2013 y por el incremento en los mantenimientos y reparaciones.

Gráfica 1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

Como se observa en la gráfica 2.1, la gestión operacional de la empresa tuvo un decrecimiento en los ingresos operacionales del 1.42% respecto al año anterior, y un aumento en los costos operacionales de 2.76% el cual tuvo como resultado una disminución en la utilidad operacional del 15.83%.

### 2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4 Indicadores Financieros

INDICADORES	2013	2012
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN</b>		
Razón Corriente – Veces	1,4	2,1
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	50,9	67,9
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	5,3	5,0
Activo Corriente Sobre Activo Total	24,87%	23,20%
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO</b>		
Nivel de Endeudamiento	27,1%	18,5%
Patrimonio Sobre Activo	72,9%	81,5%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	66,2%	60,7%
Cobertura de Intereses – Veces	N.A.	N.A.
<b>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD</b>		
Ebitda	24.494.560.010	28.261.300.017
Margen Operacional	21,9%	24,9%
Rentabilidad de Activos	14,1%	16,5%
Rentabilidad de Patrimonio	20,2%	21,7%

Fuente: SUI

### **Liquidez**

La razón corriente de la empresa es 1.4 veces y presenta un deterioro del indicador respecto al año 2012. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$43.281 millones la compañía alcanza a cubrir el pasivo a corto plazo el cual asciende a \$31.205 millones al corte del año 2013,

Es importante señalar que según el informe anual del año 2013 de la empresa, se observa un indicador de 0.8 para el año 2013 igual al del año 2012, lo cual difiere con lo anteriormente mencionado debido a que la compañía tiene partidas diferentes a la prestación del servicio público de gas natural que generan el desmejoramiento del indicador al calculado por la superintendencia.

La rotación de cartera de la empresa tuvo una disminución en 17 días respecto al año anterior, lo cual ocasiona que en promedio la empresa recaude su cartera con mayor velocidad. Para el año 2013, la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo de 51 días para el pago de sus obligaciones. En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 5.3 días, lo cual representa un comportamiento constante en comparación al año 2012.

El activo corriente de la compañía corresponde al 23,2 del total del activo de la empresa para el año 2013 y presenta un incremento en comparación al año anterior debido al aumento del activo corriente en un 9.21% y al incremento del pasivo corriente en \$11.982 millones de pesos .

### **Endeudamiento**

En el año 2013, el nivel de endeudamiento es del 27%, lo cual constituye un aumento respecto al año anterior de 8.5 puntos porcentuales, este aumento se explica por el aumento del pasivo del 48.84% con respecto al año anterior.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 73% de la estructura de financiación de Gas Natural y presenta una disminución con respecto al año 2012, debido al superávit por valorización ocasionado por el avalúo técnico efectuado en el mes de diciembre de 2013, principalmente por la valorización de plantas ductos y túneles que paso de \$72.194 millones de pesos a 58.970 millones para el año 2013.

La porción corriente de las obligaciones de la empresa corresponde al 66% del total del pasivo. El pasivo corriente tiene un incremento en su participación porcentual dado el aumento del total del pasivo en el año 2013 en \$15.468 millones y explicado en el aparte de pasivos del presente informe.

### **Rentabilidad**

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado negativo y una disminución de \$3.766 millones de pesos, respecto al año 2012, explicado en esencia por una la disminución de los ingresos en las actividades de comercialización de gas natural.

El margen operacional de la empresa es de 21.9% al cierre de 2013 y tuvo una disminución del 3.01% con respecto al año 2012. Lo anterior, se explica debido al aumento de los costos operacionales y la disminución de los ingresos operacionales con respecto al año anterior.

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

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

La empresa Gas Natural del Oriente S.A E.S.P presta los servicios de distribución de gas natural en catorce (14) municipios de los Departamentos de Santander y Norte de Santander, así: Yondo, Bucaramanga, El Llanito, Pedral, Puente Sogamoso, Barrancabermeja, Floridablanca, Girón, Lebrija, Piedecuesta, Puerto Wilches, Sabana de Torres, Cantagallo y San Pablo.

Las redes de distribución se encuentran construidas en material de Acero y Polietileno, cuenta además con diez (10) City Gate, veintisiete (27) Estaciones de Regulación y Medición y un total de dos mil setecientos cincuenta y tres (2753) válvulas las cuales se encuentran construidas en material de acero (AC) y Polietileno (PE).

Cabe mencionar que toda la infraestructura de distribución que posee la empresa Gas Natural del Oriente S.A E.S.P, se encuentra diseñada para atender los mercados residencial, comercial e industrial, así:

TABLA 5

Municipio	Redes de Distribución		City Gate	Estaciones de regulación y Medición	válvulas	
	Km Red AC	Km Red PE			AC	PE
YONDO		28	0	1	0	15
BUCARAMANGA	38	1.016	1	22	51	1504
EL LLANITO		5	0	1		1
EL PEDRAL		7	0	0		1
PUENTE SOGAMOSO		7	0	1		1
BARRANCABERMEJA	11	522	0	2	3	354
FLORIDABLANCA		1	0	0	0	1
GIRON	28	267	0	0	48	319
LEBRIJA	2	39	1	0	2	36
PIEDECUESTA	3	242	0	0	3	268
PUERTO WILCHES		71	2	0	0	43
SABANA DE TORRES		121	3	0	0	60
CANTAGALLO		11	2	0	0	1
SAN PABLO		55	1	0	0	42

Fuente: Información Gas Natural del Oriente S.A E.S.P

A partir de la entrada en vigencia de la Resolución CREG 059 de 2012, la empresa Gas Natural del Oriente S.A E.S.P ha realizado al 28 de febrero de 2014, un total de 70.702 Revisiones Técnicas Reglamentarias (RTR) de las 70.727 programadas. De las 25 RTR que se encuentran pendientes por realizar la empresa informa que estos inmuebles se encuentran con el servicio suspendido por seguridad, ya que los usuarios no permitieron la RTR., como se puede apreciar en la siguiente tabla.

TABLA 6

<b>GasOriente S.A ESP.</b>	
<b>Cientes programados</b>	
<b>Periodo: Entre el 26 de Julio 2012 y el 28 de febrero 2014</b>	
Cientes programados.	70.727
Cientes visitados y proceso terminado.	70.702
Pendientes al 04 de abril de 2014.	25
<b>Estado de pendientes.</b>	
Motivo	Cientes
suspendido, No ha terminado el proceso.	25
<b>Total</b>	<b>25</b>

Fuente: Información entregada por la empresa Gas Natural del Oriente S.A E.S.P

#### 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

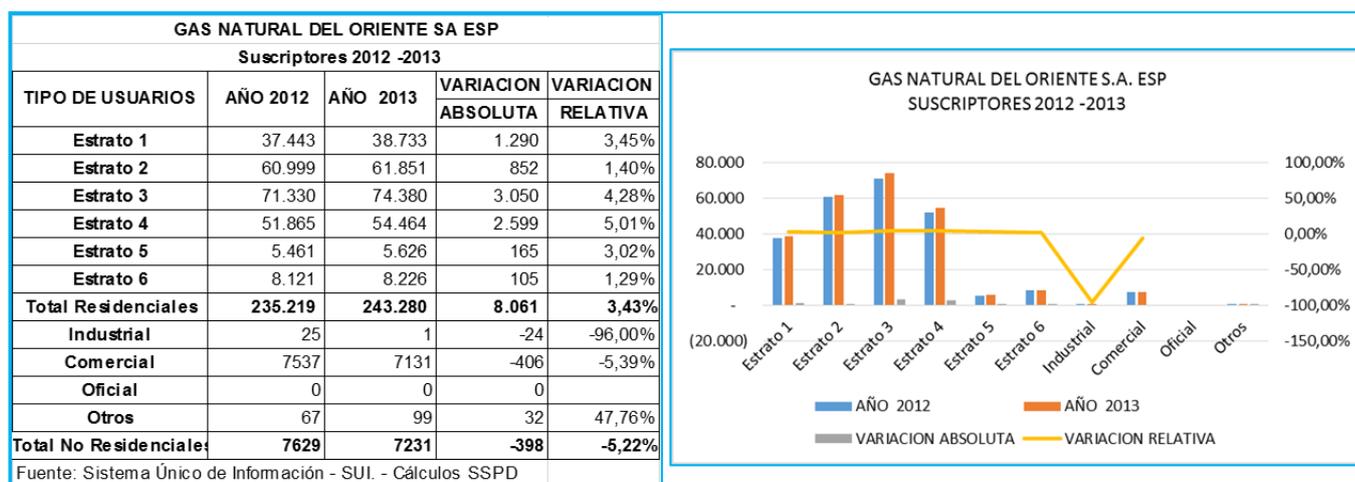
Según la información consultada en el Sistema Único de Información –SUI–, el número de suscriptores reportado por la empresa Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P. GASORIENTE S.A. ESP para el año 2013 fue de 250.511, representando un incremento del 3.16% en relación con el total reportado para el año 2012.

En cuanto a la participación por tipo de usuarios se tiene que el 97% del total de suscriptores está compuesto por los diferentes estratos residenciales y el 2.89% por los suscriptores no residenciales.

Las variaciones más significativas en la composición de los grupos de usuarios se observan en una disminución del 96% en los usuarios industriales al pasar de 25 en 2012 a 1 en el 2013, mientras que se presenta un incremento del 47.76% en el tipo OTROS. Por su parte los diferentes estratos residenciales mantienen un crecimiento vegetativo.

En la imagen siguiente se muestra el detalle del comportamiento en la composición de los usuarios de la empresa GASORIENTE, en los años 2012 y 2013.

Tabla 7 Suscriptores 2012 -2013



Fuente: Sistema Único de Información – SUI, cálculos SSPD.

El total de usuarios residenciales atendidos por la empresa GASORIENTE se distribuyen por departamento así: Santander con el 97,78%, Bolívar con el 1,65% y Antioquia con el 0,58%. En la siguiente tabla se muestra la distribución en los diferentes municipios para cada uno de los mencionados departamentos.

Tabla 8 Suscriptores residenciales por municipio

Total Suscriptores Residenciales por Municipio								
GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP								
AÑO 2013								
Departamento	Municipio	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total
ANTIOQUIA	YONDO	920	439	40				1.399
<b>Total Antioquia</b>		<b>920</b>	<b>439</b>	<b>40</b>				<b>1.399</b>
BOLIVAR	CANTAGALLO	204	500					704
BOLIVAR	SAN PABLO	2.638	667	1				3.306
<b>Total Bolivar</b>		<b>2.842</b>	<b>1.167</b>	<b>1</b>				<b>4.010</b>
SANTANDER	BARRANCABERMEJA	10.416	16.460	8.481	6.665	665		43
SANTANDER	BUCARAMANGA	12.637	20.815	35.715	44.459	4.848	8.221	127
SANTANDER	FLORIDABLANCA	1	2.816	823	419			4
SANTANDER	GIRON	7.127	8.323	9.466	1.107	12	3	26
SANTANDER	LEBRIJA	402	1.554	1.285	44			3
SANTANDER	PIEDECUESTA	340	7.338	17.053	1.770	101	2	27
SANTANDER	PUERTO WILCHES	3.088	1.181	337				5
SANTANDER	SABANA DE TORRES	960	1.758	1.179				4
<b>Total Santander</b>		<b>34.971</b>	<b>60.245</b>	<b>74.339</b>	<b>54.464</b>	<b>5.626</b>	<b>8.226</b>	<b>237.871</b>
<b>TOTAL USUARIOS RESIDENCIALES 2013</b>		<b>38.733</b>	<b>61.851</b>	<b>74.380</b>	<b>54.464</b>	<b>5.626</b>	<b>8.226</b>	<b>243.280</b>

Fuente: Sistema Único de Información - SUI. - Cálculos SSPD

Como se muestra en la tabla anterior, del total de suscriptores residenciales el 72.18% corresponde a los estratos 1, 2 y 3.

En cuanto a la composición de usuarios no residenciales se observa que el 98.62% corresponde a la actividad comercial. En la tabla siguiente se muestra el detalle de esta composición en cada uno de los municipios atendidos por la empresa.

Tabla 9. Suscriptores no residenciales por municipio

GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP						
Total Suscriptores No Residenciales por Municipio						
AÑO 2013						
Departamento	Municipio	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total
ANTIOQUIA	YONDO		56			56
<b>Total Antioquia</b>			<b>56</b>			<b>56</b>
BOLIVAR	CANTAGALLO		19			19
BOLIVAR	SAN PABLO		73		1	74
<b>Total Bolivar</b>			<b>92</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>93</b>
SANTANDER	BARRANCABERMEJA		962		3	965
SANTANDER	BUCARAMANGA		4.584		69	4.653
SANTANDER	FLORIDABLANCA		66		2	68
SANTANDER	GIRON	1	583		8	592
SANTANDER	LEBRIJA		103		1	104
SANTANDER	PIEDRECUESTA		516		14	530
SANTANDER	PUERTO WILCHES		88		1	89
SANTANDER	SABANA DE TORRES		81			81
<b>Total Santander</b>		<b>1</b>	<b>6.983</b>	<b>-</b>	<b>98</b>	<b>7.082</b>
<b>Total Suscriptores No Residenciales 2013</b>		<b>1</b>	<b>7.131</b>	<b>-</b>	<b>99</b>	<b>7.231</b>

Fuente: Sistema Único de Información - SUI. - Cálculos SSPD

De la facturación total reportada por la empresa para el 2013, cuyo monto fue superior a los \$67 mil millones, el 64,47% correspondió a consumo residencial y el 35,53% a consumos no residenciales como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 10- Usuarios y consumos

GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP						
TOTAL CONSUMOS POR TIPO DE USUARIOS						
AÑO 2013						
USUARIOS			CONSUMOS			Participación % consumo facturado
TIPO	TOTAL 2013	%	CANTIDAD EN M3	%	FACTURADO EN \$	
Estrato 1	38.733	15,92%	8.409.181	17,67%	8.208.029.316	18,86%
Estrato 2	61.851	25,42%	13.569.663	28,52%	13.171.989.424	30,26%
Estrato 3	74.380	30,57%	13.692.760	28,77%	11.853.860.059	27,24%
Estrato 4	54.464	22,39%	8.702.241	18,29%	7.532.649.370	17,31%
Estrato 5	5.626	2,31%	1.050.030	2,21%	905.954.606	2,08%
Estrato 6	8.226	3,38%	2.162.509	4,54%	1.850.960.264	4,25%
<b>Total Residenciales</b>	<b>243.280</b>	<b>100%</b>	<b>47.586.384</b>	<b>100%</b>	<b>43.523.443.039</b>	<b>100%</b>
Industrial	1	0,01%	4.540.887	16,03%	3.631.860.033	15,14%
Comercial	7.131	98,62%	18.110.304	63,92%	15.795.720.516	65,85%
Otros	99	1,37%	5.680.486	20,05%	4.558.620.117	19,01%
<b>Total No Residenciales</b>	<b>7.231</b>	<b>100%</b>	<b>28.331.677</b>	<b>100%</b>	<b>23.986.200.666</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL FACTURADO</b>					<b>67.509.643.705</b>	<b>N.A</b>

Fuente: Sistema Único de Información - SUI. - Cálculos SSPD

## 4.2 PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS – PQR

De acuerdo con la información reportada por Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P., en el Sistema Único de información (SUI), durante 2013 la empresa registró **15.259** Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) presentados por los usuarios, lo que corresponde a una disminución del 1.89% en relación con el total atendido en el año 2012 que fue de 17.517 PQR.

En la tabla siguiente se muestra el detalle de las PQR reportadas por la empresa por cada una de las causales.

Tabla 11- PQR 2013 POR CAUSALES

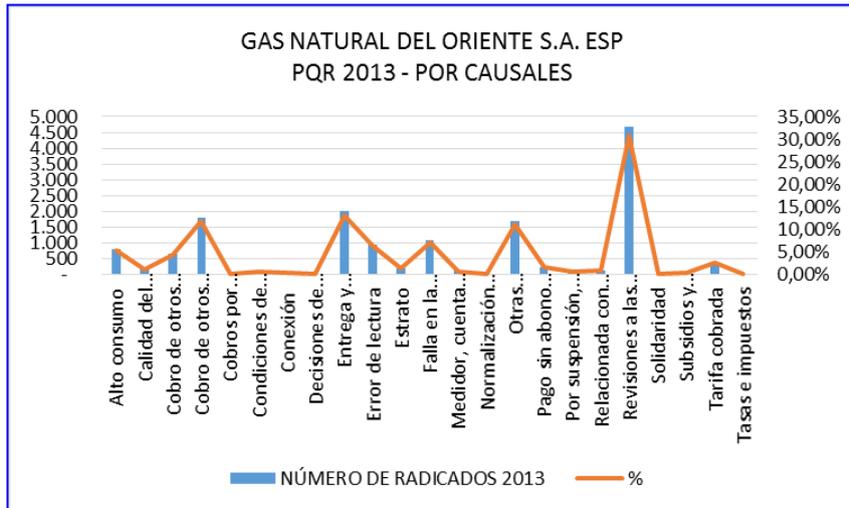
GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP		
PQR 2013		
CAUSAL	NÚMERO DE RADICADOS 2013	%
Alto consumo	817	5,35%
Calidad del servicio	167	1,09%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	654	4,29%
Cobro de otros cargos de la empresa	1.810	11,86%
Cobros por servicios no prestados	3	0,02%
Condiciones de seguridad o riesgo	79	0,52%
Conexión	54	0,35%
Decisiones de sanción de la ESP	6	0,04%
Entrega y oportunidad de la factura	2.008	13,16%
Error de lectura	955	6,26%
Estrato	192	1,26%
Falla en la prestación del servicio.	1.098	7,20%
Medidor, cuenta o línea cruzada	113	0,74%
Normalización del servicio	7	0,05%
Otras inconformidades	1.685	11,04%
Pago sin abono a cuenta	245	1,61%
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	87	0,57%
Relacionada con cobros por promedio	124	0,81%
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	4.692	30,75%
Solidaridad	12	0,08%
Subsidios y contribuciones	61	0,40%
Tarifa cobrada	381	2,50%
Tasas e impuestos	9	0,06%
<b>TOTAL</b>	<b>15.259</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema Único de Información SUI. Cálculos SSPD

En la información analizada se observa que el mayor volumen de las reclamaciones fue presentado por las causales: Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario con el 30,75% del total, seguida por las causales Entrega y oportunidad de la factura con el 13,16%, Cobro de otros cargos de la empresa con el 11,86% y Otras inconformidades con el 11,04% del total.

En la imagen siguiente se muestra el detalle de la participación de cada una de las reclamaciones reportadas por cada una de las causales atendidas.

GRAFICA 2 PQR por causales



Por otra parte, según la información reportada en el SUI, se tiene que la composición de las reclamaciones en los departamentos donde la empresa GASORIENTE presta el servicio de gas natural, se concentran en el departamento de Santander, con el 99.23% del total reportado, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 12- PQR por Departamento

<b>GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP</b>		
<b>PQR 2013 - POR DEPARTAMENTO</b>		
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>NUMERO DE RADICADOS 2013</b>	<b>PARTICIPACIÓN %</b>
ANTIOQUIA	29	0,19%
BOLÍVAR	88	0,58%
SANTANDER	15.142	99,23%
TOTAL	15.259	100,00%

Fuente: Sistema Único de Información SUI.  
Cálculos SSPD

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 5.1 Evaluación Financiera

Tabla 13 Indicadores de Gestión Financiera

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2013	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	22%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5		
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	50,9	Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	5,3	Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,4	No Cumple

Fuente: SUI

De acuerdo a los referentes establecidos, la empresa no cumple los indicadores de Margen Operacional y Razón corriente.

El margen operacional se ubica 12 puntos porcentuales por debajo del referente del sector; no obstante, se debe propender a tomar las medidas necesarias para lograr el referente sectorial. El auditor expone que entre el año 2010 a 2012 el Margen Operacional ha tenido una tendencia decreciente. En el 2013 disminuyo con respecto al año anterior en 3.61 por ciento. Debido principalmente a la disminución del Ebitda. Presentando un resultado de 22 por ciento.

El índice de razón corriente de la empresa es de 1.4 veces, lo que que por cada peso que debe en el corto plazo cuenta con 1.40 pesos para respaldar sus obligaciones de corto plazo. El auditor señala que este indicador entre 2010 a 2012 ha tenido una tendencia variable. Al cierre del año 2013 aumento en 0.04 debido al aumento del activo corriente.

Es importante aclarar que no se calcula indicador de cobertura de intereses debido a que en el plan contable de gas natural anual del año 2013 no se registran intereses financieros.

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

De los eventos reportados por la empresa al SUI, por la causal de incendio en el año 2013, se pudo verificar en los pantallazos de atención de emergencias, que los dos casos reportados como incendios, corresponden a fugas no controladas, por lo cual presuntamente la empresa Gas Natural del Oriente S.A E.S.P generó un error en el cargue de la información en el formato T2 de la Circular Conjunta SSPD – CREG 001 de 2006.

En cuanto a la información de costos y tarifas, se ha evidenciado calidad y oportunidad dando así cumplimiento a lo establecido en la Circular Conjunta SSPD-CREG 003 de 2004.

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 14. Estado de cargue al SUI 2013-2014**

Etiquetas de fila	Suma de Total formatos
<b>2013</b>	<b>170</b>
Certificado	133
Certificado No Aplica	36
Pendiente	1
<b>2014</b>	<b>42</b>
Certificado	30
Certificado No Aplica	10
Pendiente	2
<b>Total general</b>	<b>212</b>

Fuente: SUI

**Gráfico 3. 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 0.59% reflejado en 1 formato pendiente, así mismo se halla que el porcentaje de certificados como no aplica es del 21.18% lo que corresponde a 36 formatos. Para lo que lleva corrido del año 2014, el porcentaje de incumplimiento es del 4.76% correspondiente a 2 formatos. Para los formatos como no aplica se encuentran certificados un total del 23.81% resumido a 10 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 15. Subsidios y Contribuciones al SUI 2013**

2013								
	Subsidios		Excentos		Contribuciones			
Mes	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Industrial	Comercial
1	315171437	410,298,727	0	0	16,626,666	33,024,609.00	29854719	123,191,959
2	326613428	422,066,580	0	0	17,911,033	35,657,659.00	32566981	130,739,003
3	314527554	406,462,018	0	0	16,107,826	31,257,304.00	17562570	112,676,527
4	287839463	358,826,954	0	0	16,474,256	32,681,411.00	17491279	113,633,291
5	309593458	396,118,813	0	0	17,042,884	33,722,141.00	21013960	115,678,493
6	288,841,326	360,537,674	0	0	16,719,471	33,235,156.00	18469006	113,261,681
7	295,930,461	373,227,666	0	0	16,655,457	33,335,093.00	11411558	115,360,028
8	298837924	380,436,293	0	0	17,646,263	35,626,580.00	0	119,504,393
9	282628238	355,721,755	0	0	16,527,254	33,862,583.00	46074687	119,454,765
10	291614606	361,510,598	0	0	17,998,598	35,571,665.00	12244329	117,292,579
11	307669966	386,564,249	0	0	18,039,372	35,411,606.00	20413605	123,975,973
12	296163097	368,488,779	0	0	16,555,274	32,871,979.00	0	114,724,799

Fuente: SUI

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

### 7.1. Régimen Tarifario

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas por parte de la empresa Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P., el esquema de remuneración aplicable hasta el 31 de diciembre de 2013 es el señalado por el regulador a través de la Resolución CREG 011 de 2003. A partir del 1 de enero de 2014, las fórmulas tarifarias aplicables son las contenidas en la Resolución CREG 137 de 2013. Así mismo, para el cálculo de las tarifas y los subsidios a los estratos 1 y 2, se cuenta con la Resolución CREG 186 de 2010.

La empresa Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P. presta actualmente el servicio de gas natural en tres mercados relevantes. A continuación se relacionan los mercados relevantes atendidos, junto con las resoluciones CREG de aprobación de cargos de distribución y comercialización.

TABLA 16

N°	Mercado Relevante	Resolución CREG
1	Santander-Sur Bolívar	021 y 062 de 2004
2	Santander-Antioquia	026 de 2004
3	Floridablanca	109 de 2006

### 7.2. Tarifas Aplicadas

En tanto el mercado relevante Santander-Sur Bolívar, con aprobación de cargos de distribución y comercialización mediante las Resoluciones CREG 021 y 062 de 2004, es el más representativo de la empresa, atendiendo los municipios de Bucaramanga, Girón, Lebrija, Pie de Cuesta, Puerto Wilches, Sabana de Torres, Cantagallo y San Pablo, a continuación se presenta un análisis frente a los costos y tarifas para el mismo.

TABLA 17

Estructura de costos y tarifas 2013						
Mes	Gm. - [\$/m <sup>3</sup> ]	Tm. - [\$/m <sup>3</sup> ]	Dv - [\$/m <sup>3</sup> ]	Cargo variable [\$/m <sup>3</sup> ]	Cm. - [\$/Factura]	Cargo fijo [\$/Factura]
ene / 2013	413	174	293	901	1.827	1.827
feb / 2013	417	174	293	905	1.830	1.830
mar / 2013	329	150	293	789	1.835	1.835
abr / 2013	391	172	294	876	1.837	1.837
may / 2013	350	152	292	813	1.839	1.839
jun / 2013	376	166	293	855	1.842	1.842
jul / 2013	368	188	293	869	1.844	1.844
ago / 2013	397	175	293	885	1.843	1.843
sep / 2013	357	165	292	834	1.842	1.842
oct / 2013	381	180	292	873	1.845	1.845
nov / 2013	368	205	289	883	1.838	1.838
dic / 2013	381	171	288	860	1.832	1.832

Fuente: Sistema Único de Información - SUÍ

En el mes de febrero el cargo variable presentó el mayor valor de todo el año 2013 \$905/m<sup>3</sup>, incidido principalmente por el componente de compras -Gm; sin embargo, en el mes siguiente, se observa el cargo variable más bajo durante todo el 2013, \$789/m<sup>3</sup>, como consecuencia de unos menores valores, tanto de compras -Gm como de transporte -Tm.

En cuanto al cargo fijo, inició el año 2013 en \$1.827/factura y lo finalizó en \$1.832/factura, mostrando una variación inferior al 1%.

TABLA 18

Tarifas y Subsidios 2013 - Estratos 1 y 2												
Concepto	ene-13	feb / 2013	mar / 2013	abr / 2013	may / 2013	jun / 2013	jul / 2013	ago / 2013	sep / 2013	oct / 2013	nov / 2013	dic / 2013
Tarifa (\$/m <sup>3</sup> ) estrato 1	\$ 432	\$ 433	\$ 435	\$ 436	\$ 437	\$ 439	\$ 440	\$ 440	\$ 440	\$ 441	\$ 440	\$ 439
% subsidio estrato 1	58,25%	58,06%	52,60%	56,86%	53,48%	55,51%	55,90%	56,80%	54,36%	56,00%	55,79%	55,64%
Tarifa (\$/m <sup>3</sup> ) estrato 2	\$ 541	\$ 543	\$ 545	\$ 546	\$ 547	\$ 549	\$ 550	\$ 551	\$ 551	\$ 553	\$ 551	\$ 550
% subsidio estrato 2	47,80%	47,57%	40,81%	46,09%	41,87%	44,45%	44,96%	46,08%	42,97%	45,08%	44,77%	44,60%

Fuente: Archivos SSPD

El valor por metro cúbico a los usuarios de estratos 1 y 2, hasta consumos de 20m<sup>3</sup>, oscilaron en el año 2013 entre \$432/m<sup>3</sup> y \$441/m<sup>3</sup> para el estrato 1 y entre \$541/m<sup>3</sup> y \$553/m<sup>3</sup> para el estrato 2. Es preciso señalar que para los consumos superiores a los 20m<sup>3</sup>, estos metros adicionales se deben liquidar para los usuarios de los estratos 1 y 2, con el valor del cargo variable.

Los porcentajes de subsidio en el año 2013 se encuentran dentro de los límites permitidos por la normatividad vigente, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato 1, ni el 50% para los usuarios de estrato 2.

La información disponible para el año 2014, va de enero a mayo, período durante el cual se ha dado aplicación a la metodología contenida en la Resolución CREG 137 de 2013.

TABLA 19

Estructura de costos y tarifas 2014						
Mes	Gm. - [\$/m <sup>3</sup> ]	Tm. - [\$/m <sup>3</sup> ]	Dm. - [\$/m <sup>3</sup> ]	Cargo variable [\$/m <sup>3</sup> ]	Cm. - [\$/Factura]	Cargo fijo [\$/Factura]
ene / 2014	398	188	288	922	1.834	1.834
feb / 2014	444	187	290	969	1.840	1.840
mar / 2014	433	189	293	962	1.850	1.850
abr / 2014	393	214	297	947	1.854	1.854
may / 2014	365	206	298	892	1.861	1.861

Fuente: Archivos SSPD

Se observa en febrero de 2014 el mayor valor de cargo variable, \$969/m<sup>3</sup> cifra incidida principalmente por el costo de las compras -Gm. El cargo fijo se ha incrementado en \$27 de enero a abril de 2014, lo cual representa cerca de 1%.

TABLA 20

Tarifas y Subsidios 2014 - Estratos 1 y 2					
Concepto	ene / 2014	feb / 2014	mar / 2014	abr / 2014	may / 2014
Tarifa (\$/m <sup>3</sup> ) estrato 1	\$ 441	\$ 443	\$ 445	\$ 447	\$ 449
% subsidio estrato 1	58,32%	59,85%	59,75%	59,02%	56,22%
Tarifa (\$/m <sup>3</sup> ) estrato 2	\$ 551	\$ 554	\$ 558	\$ 560	\$ 562
% subsidio estrato 2	47,95%	49,85%	49,76%	48,82%	45,33%

Fuente: Archivos SSPD

En lo corrido del 2014, las tarifas del estrato 1 han estado en promedio en \$445/m<sup>3</sup> y las del estrato 2 en \$557/m<sup>3</sup>. Los porcentajes de subsidio no superan los límites establecidos por la normatividad vigente, oscilando los del estrato 1 entre el 56,22% y el 59.85%, para el estrato 2 oscilan entre el 45.33% y el 49.85%.

### 7.3. Estratificación Socioeconómica

La clasificación de los usuarios residenciales para fines de facturación, se sustenta en los decretos municipales de adopción de la estratificación socioeconómica, en los municipios que los han aportado a la Empresa.

La facturación de los hogares comunitarios en estrato 1 solo se hace en algunos municipios, debido a que la empresa no cuenta con la información del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF para lo totalidad de los municipios atendidos.

## 8. ACCIONES DE LA SSPD

Respecto a las acciones de vigilancia Financiera por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se realizó visita los días 5 Y 6 de Mayo de 2014 con el fin de realizar visita de inspección financiera y contable, producto de la visita realizada en la empresa Gas Natural del Oriente S.A. ESP y dado que ninguna empresa del grupo Fenosa incluyo en el cargue de Plan Contable en el SUI las cuentas de orden; La empresa realizo solicitud de modificación de los Planes contables en el Sistema Único de Información SUI de los estados financieros con corte a 31 de Diciembre de 2013, de la empresa Gas Natural del Oriente mediante radicado 20142300217821 , del 24 de Abril de 2014; al cual se le dio respuesta mediante radicado 20141800232921 del 5 de Mayo de 2014 en donde el coordinador del grupo SUI No autoriza dicha modificación por cuanto no fueron remitidos algunos soportes requeridos, siguiendo el procedimiento establecido en la Resolución SSPD 20121300035485del 14 de noviembre del 2012.

Mediante radicado 20148100232232 del 23 de mayo de 2014 la empresa Gas Natural del Oriente S.A. ESP atendiendo los requisitos exigidos para la autorización de la retransmisión de la información Plan de Contabilidad y negocio gas cargada al sistema SUI envían los documentos requeridos, respuesta que está pendiente por parte del grupo SUI.

En la visita de inspección se observan diferencias entre el plan contable consolidado y el del servicio de gas natural del año 2013. A lo cual la empresa señala que las diferencias se presentan porque la compañía tiene negocios adicionales a la prestación del servicio público domiciliario de Gas Natural, la Superintendencia solicita una conciliación entre los dos planes contables señalados donde se dé sustento a la diferenciación por otros negocios adicionales, lo anterior se estipula en el compromiso N°1 de la visita, información que fue remitida por parte de la empresa.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible realizó una visita a la empresa GAS NATURAL DEL ORIENTE S.A. ESP, durante los días 20 de marzo y 1° de abril de 2014, con el objetivo de verificar la correcta aplicación del régimen comercial del servicio de gas natural, así como para verificar la operación del Call Center.

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:

- 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 21

EVALUACION INTEGRAL 2013-2014						
ASPECTOS COMERCIALES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL						
EMPRESA: GAS NATURAL DEL ORIENTE S.A. ESP						
FECHA DE LA VISITA: MARZO 20 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?					LA EMPRESA INFORMA QUE ACTUALMENTE SE ENCUENTRA ADELANTANDO EL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN Y AJUSTE DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES. PROCESO QUE ESPERAN TERMINAR A FINALES DEL MES DE ABRIL
	¿SE AJUSTÓ EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES CON BASE EN LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA DTGGC EN 2013?					
	¿LA EMPRESA TIENE PUBLICADO EL TEXTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EN LA PÁGINA WEB?					
	¿SE CARGÓ EL CONTRATO AJUSTADO EN LA ACTUALIZACIÓN DE RUPPS REALIZADA EN 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 PERIODO 2012-2013?					SE ACORDÓ QUE LA EMPRESA ENVIARÁ LA INFORMACIÓN A LA SSPD, POSTERIORMENTE.
	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			SE VERIFICÓ QUE SE INCLUYE EN LAS FACTURAS Y CORRESPONDENCIA. SE RECOMENDÓ A LA EMPRESA INCLUIRLA EN LAS DEMÁS PIEZAS PUBLICITARIAS Y EN AL PÁGINA WEB.
	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS DE APELACIÓN?					SE ACORDÓ QUE LA EMPRESA ENVIARÁ LA INFORMACIÓN A LA SSPD, POSTERIORMENTE.

De otra parte, en la visita realizada el 1 de abril a las instalaciones de Gas Natural con el propósito de verificar el funcionamiento del Call Center, se obtuvieron los siguientes resultados:

- La empresa realizó una presentación del servicio de Outsourcing S.A. que gestiona la central de atención telefónica de las empresas del Grupo Gas Natural Fenosa en Colombia, desde hace 3 años. El servicio de atención telefónica de emergencias es atendido directamente por Gas Natural.
- Outsourcing S.A. cuenta con certificación en gestión de calidad ISO 9001:2008 y sus procesos están amparados por Customer Operations Performance Center (COPC) en cuanto a buenas prácticas de atención al usuario.
- El 93% de los contactos de los usuarios con la empresa se realizan por la vía del contact center. El servicio de atención telefónica de Gas Natural cuenta con 100 asesores en Bogotá y otros 100 en Barranquilla, que están en capacidad de atender el servicio a nivel nacional en caso de contingencia. Se atienden alrededor de 150.000 llamadas por mes en Bogotá. El horario de atención es, de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m. y los sábados de 7.a.m. a 1 p.m.
- El equipo cuenta con 9 líneas de atención especializadas: servicio al cliente, revisión técnica reglamentaria, comercial, firmas instaladoras, proveedores, Servigas, retención Servigas, línea VIP y línea de soporte a la oficina virtual. Adicionalmente se cuenta con un aplicativo de apoyo denominado Infoplus y con una matriz de radicación que permite tipificar cada llamada para realizar el seguimiento por tipologías.
- Se cuenta con un modelo de calidad interna que incluye verificación de indicadores de eficiencia y calidad:

Indicadores de eficiencia:

- Nivel de servicio: porcentaje de llamadas que deben atenderse en un período de tiempo. 80% de las llamadas atendidas en menos de 20 segundos.
- Tiempo Medio de Conversación: según la línea de atención específica. En promedio 230 segundos.
- Porcentaje de abandono: clientes que abandonan la llamada. Máximo 5%.
- Ocupación: tiempo oportuno de ocupación por persona. Mínimo 60%.

Indicadores de calidad:

- Resolución en primer contacto (FCR)
  - Encuestas de satisfacción.
  - Encuestas en caliente (IVR) que miden tres aspectos: calidad en atención, claridad y resolución.
  - Monitoreo de la operación por parte de cada coordinador.
- Se realizó un recorrido por la central de atención telefónica y se evidenció la existencia de las áreas de atención por líneas especializadas, los protocolos de atención por tipología, y los mecanismos de monitoreo de la eficiencia.

En abril de 2014 se realizó visita a la sede de la empresa 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.

Señaló la Empresa no contar con la totalidad de los decretos municipales de adopción de la estratificación socioeconómica en los municipios atendidos. Así mismo, manifestó no contar con la totalidad de la información sobre hogares comunitarios, encaminada a dar cumplimiento a lo previsto en el Decreto 1766 de 2012.

La SSPD realizara un requerimiento a la empresa solicitando hacer el cargue que se encuentra pendiente para los dos años y recordándole la puntualidad en el cumplimiento del cargue de información.

## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Para la realización del presente informe se tomó el plan contable del servicio público de gas natural del año 2013, certificado en SUI el día 28 de marzo de 2014. Sin embargo en visita del mes de mayo de 2014, la empresa se compromete a solicitar modificación del plan contable del año 2013 y por tal razón se realiza una salvedad respecto a las modificaciones que pueden tener el nuevo cargue de información si este llega a ser aprobado por el Grupo SUI de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el año 2013, la gestión financiera de Gas Natural del Oriente S.A E.S.P se caracterizó por una disminución porcentual de los ingresos operacionales, un aumento en los costos operacionales y una disminución en los gastos operacionales, lo cual generó un decremento en las utilidades operacionales respecto al año 2012.

En atención a la solicitud efectuada mediante radicado 20148100232232 del 23 de mayo de 2014, por parte de la empresa GAS NATURAL DEL ORIENTE S.A ESP, en donde solicita retransmisión de la información cargada al SUI, de - Plan contable Estados Financieros Consolidados año 2013 periodo anual No. periodo 1 y Plan contable Gas Natural – Área de Servicio No Exclusivo- Distribuidores Año 2013 periodo anual No. periodo 1 y que producto de la visita se observó que existe

diferencia generalizada en las cuentas de orden, debido a que en el reporte SUI, la empresa no realizó cargue de este tipo de cuentas, lo que se puede corroborar en el libro mayor de Gas Natural del Oriente S.A E.S.P con corte a 31 de diciembre de 2013, consideramos que dicha modificación de información reportada al Sistema Único de Información SUI, es viable y deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Resolución SSPD 20121300035485 de 2012.

Según el informe de viabilidad financiera del auditor se explica que “(...) Como resultado de nuestro trabajo de Auditoría Externa de Gestión y Resultados, con base en la aplicación de procedimientos de auditoría y lo requerido por la Superintendencia de Servicios Públicos Delegada para Energía y Gas en la Resolución 12295 de 2006, y basados en los resultados de los Estados Financieros Auditados al cierre del 2013, las proyecciones financieras estimadas por la Compañía y en nuestro análisis del flujo de caja libre, la cobertura de gastos financieros, el flujo de caja operativo frente al servicio de la deuda y los requerimientos de inversión, así como los grados de apalancamiento operativo, financiero y total, de acuerdo al escenario modelado, se infiere que GAS NATURAL DEL ORIENTE S.A. E.S.P. exterioriza una posición financieramente viable en el escenario proyectado. (...)”

En el año 2013 no se presentaron restricciones en el servicio de gas que afectaran la continuidad del servicio, sin embargo la empresa realiza comités internos para tomar acciones que se puedan implementar cuando se presenten restricciones que puedan afectar la continuidad a los usuarios residenciales, frente a lo cual la empresa posee contratos de suministro para fortalecer las demandas en caso de restricciones del servicio.

Se hace necesario que el ente regulador establezca para el Indicador de Índice de Respuesta a Servicio Técnicos (IRST) establecido en la Resolución CREG 100 de 2003, el tiempo mínimo de respuesta, en el cual el distribuidor de gas natural debe atender los eventos que se presenten en las instalaciones de los usuarios finales, el cual deberá estar relacionado con el tiempo de atención de la emergencia establecido en el Código de Distribución Res CREG 067 de 1995, el cual no podrá ser superior a una hora.

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.

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.

- La empresa presta el servicio de gas natural en tres mercados relevantes, en los cuales la estructura tarifaria se soportó hasta diciembre de 2013, en la Resolución CREG 011 de 2003. A partir de enero de 2014, los cálculos de

costos y tarifas se basan en las fórmulas contenidas en la Resolución CREG 137 de 2013.

- La empresa no cuenta con la totalidad de los Decretos Municipales de la adopción de la estratificación socioeconómica en los municipios atendidos, los cuales son insumo para la aplicación de las tarifas a los usuarios residenciales, por lo cual se recomienda analizar esta situación en el marco de lo establecido por la Ley 142 de 1994, artículo 101, numeral 101.4.
- La empresa no cuenta con toda la información de los hogares comunitarios en los municipios atendidos, información necesaria para dar cumplimiento a lo previsto en el Decreto 1766 de 2012 considerándolos en estrato 1. Al respecto, se recomienda iniciar un informe de gestión (IG) por las presuntas violaciones a la normatividad vigente.
- Se ha evidenciado cumplimiento en cuanto al reporte en el SUI de la información requerida a través de la Circular Conjunta SSPD-CREG 003 de 2004.

Como se observa la empresa para el año 2013 se encuentra con 1 formato pendiente para reportar al SUI, por lo tanto la SSPD deberá requerir a la empresa el cumplimiento de dicho cargue. Para el año corrido del año 2014 aún tiene pendiente 2 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.

Revisó: Luis Alberto Esguerra Amaya- Asesor  
Aprobó: Jorge Eliecer Ortiz Fernández – Director Técnico de Gas