

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

ANÁLISIS AÑO 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Surtidora de Gas del Caribe S.A. E.S.P., se constituyó el 03 de agosto de 1968, según escritura pública 1163 de la notaria primera de Cartagena, con vigencia hasta el 2 de agosto de 2067, su objeto es la compra, almacenamiento, envase y distribución de gases derivados de hidrocarburos; la construcción y explotación de gasoductos de gas natural de tipo industrial, comercial y domiciliario y la compra y venta de elementos, servicios y artefactos relacionados con la venta y distribución de gases combustibles y afines, con un Capital suscrito y pagado de \$571.764.069 Con domicilio principal en la ciudad de Cartagena- Bolívar, su última actualización de Rups es del 3 de abril de 2014.para el desarrollo de actividades de Comercializador y Distribuidor de gas natural.

TABLA 1

Tipo de Sociedad	Anónima
Razón Social	SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
Sigla	SURTIGAS S.A. E.S.P.
Nombre del Gerente	MAGIN ORTIGA PAREJA

Fuente:SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2 Balance General

BALANCE GENERAL	2013	2012	Var
Activo	\$694.701.831.995	\$598.059.007.831	16,16%
Activo Corriente	\$201.596.636.114	\$182.662.578.159	10,37%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$213.753.766.904	\$159.988.169.451	33,61%
Inversiones	\$9.826.282.334	\$11.050.795.608	-11,08%
Pasivo	\$519.227.846.605	\$414.532.827.200	25,26%
Pasivo Corriente	\$95.494.362.825	\$188.482.624.126	-49,34%
Obligaciones Financieras	\$424.692.724.066	\$323.864.897.803	31,13%
Patrimonio	\$175.473.985.390	\$183.526.180.631	-4,39%
Capital Suscrito y Pagado	\$571.764.069	\$571.764.069	0,00%

Fuente SUI.

- Activos

El activo del servicio de gas natural presenta un incremento del 16.16% respecto al año 2012, explicado principalmente por un crecimiento en los grupos de propiedad planta y equipo, deudores y otros activos.

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

- Grupo Propiedad Planta y Equipo: Este grupo representa el 30.77% del total del activo del servicio público de gas natural y tuvo un incremento de \$53.765 millones de pesos con respecto al año anterior ocasionado principalmente por el aumento del rubro de redes líneas y cables con una variación de \$56.302 millones, y el incremento en la cuenta de edificaciones por \$7.739 millones, compensados por la disminución de construcciones en curso por \$7.329 millones de pesos. Por otra parte es importante resaltar que los activos fijos presentan una depreciación a corte del año 2013 de \$78.651 millones de pesos, que para el año 2013 la compañía efectuó el cambio de vida útil de los gasoductos, plantas y redes pasando de 20 a 50 años, el efecto del cambio en el gasto por depreciación fue de 2.086 millones a 30 de junio de 2013, pasando de \$3.477 millones a \$1.390 millones de pesos.

Según nota 23 a los estados financieros se generó utilidad por la venta de los activos del negocio de distribución y comercialización de gas natural poseídos en los municipios de Arbolete, Puerto Berrio, Cisneros, San José de Nus, Carepa y San Juan de Urabá por valor de 1.050 millones de pesos.

El Auditor expresa en su informe que: “Como efecto de los avalúos de los gasoductos, plantas y redes fueron actualizados en diciembre de 2013. Los últimos avalúos de los activos diferentes a gasoductos, plantas y redes se realizaron en diciembre de 2012; la propiedad planta y equipo presentó un crecimiento del 33,6%, al pasar de \$159.988 millones en 2012 a \$213.753 millones para el 2013, la variación la componen las nuevas inversiones en Gasoductos Plantas y redes con un aumento del 39% en comparación con el 2012 como resultado de las proyectos de expansión de la Compañía.”

- Grupo Deudores: Los deudores concentran el 47.89% del total del activo del servicio de gas natural y presentan una variación positiva respecto al año anterior de \$32.246 millones de pesos explicado principalmente en el rubro de servicios públicos que para el año 2012 tuvo un saldo de \$300.423 millones y para el año 2013 un valor de \$332.669 millones obteniendo una variación de \$ 20.352 millones de pesos y en el rubro de prestación de servicios con un incremento de \$9.654 millones con respecto al año anterior compensados con la disminución de en la venta de bienes por \$1.691.
- Adicionalmente, se destaca que la cartera del servicio público de gas combustible concentra el 37.60% del total de cuentas por cobrar y según notas

a los estados financieros los subsidios otorgados a los estratos 1 y 2 superaron las contribuciones recaudadas de los estratos 5 y 6 por lo que existe cuenta por cobrar por subsidio de servicio de gas combustible por valor de \$3.823 millones de pesos.

- Grupo Otros Activos: Este grupo representa el 17.88% del total del activo del servicio público de gas natural y presenta un incremento de \$9.472 millones de pesos explicado por el aumento de los rubros de Gastos pagados por anticipado en \$2.479 millones, las valorizaciones en 3.96% de redes líneas y cables y plantas ductos y túneles y al incremento de 32.75% de los cargos diferidos en \$3.480 millones de pesos con respecto al año anterior.

- Pasivo

El pasivo del servicio de gas natural concentra un 74.74% del total del activo de la empresa y presenta un incremento del 25.26% respecto al año 2012, explicado principalmente por el aumento de las obligaciones financieras y de las cuentas por pagar.

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

- Grupo Obligaciones financieras: la deuda de Surtigas es la fuente de financiación interna más representativa debido a que concentra el 81.79% del total del pasivo de la empresa. Las obligaciones financieras presentan un crecimiento del 31.13% debido a la sustitución de pasivos con emisión de bonos por valor de \$200.000 millones de pesos; según nota 13 de los estados financieros la compañía.
- Grupo Cuentas por Pagar: las cuentas por pagar concentran el 10.91% del total del pasivo de gas natural de la empresa y presentan un aumento de \$11.823 millones de pesos con respecto al año anterior. Las principales cuentas por pagar de la empresa son: acreedores, proveedores y avances y anticipos recibidos.

- Patrimonio

El patrimonio concentra el 25.26% del total del activo de la empresa y presenta un decremento del 4.39% en comparación con el año 2012 ocasionado principalmente por la disminución del rubro de utilidad o excedentes acumulados que paso de \$26.483 millones en el 2012 a \$4.445 millones para el 2013. Es importante resaltar que mediante acta de asamblea de Accionistas se decretó el reparto de utilidades correspondientes al primer semestre del 2013 por \$22.038 millones y se apropiaron reservas por \$2.204 millones de pesos.

2.2 Estado de Resultados

Tabla 3 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2013	2012	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$487.189.373.291	\$432.698.614.343	12,59%
COSTOS OPERACIONALES	\$395.765.291.904	\$347.676.976.265	13,83%
GASTOS OPERACIONALES	\$60.625.757.762	\$57.563.595.455	5,32%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$30.798.323.625	\$27.458.042.623	12,17%
OTROS INGRESOS	\$40.744.716.210	\$40.543.667.339	0,50%
OTROS GASTOS	\$20.962.033.280	\$20.613.069.517	1,69%
GASTO DE INTERESES	\$15.179.789.484	\$15.438.338.783	-1,67%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$50.581.006.555	\$47.388.640.445	6,74%

Fuente: SUI

La venta de servicios de gas natural tuvo un incremento del 12.59% respecto al año 2012 ocasionado principalmente por el aumento en la venta de comercialización de gas equivalente en \$53.080 millones de pesos, es de resaltar que el 90.86% de los ingresos totales corresponde a la venta de servicios.

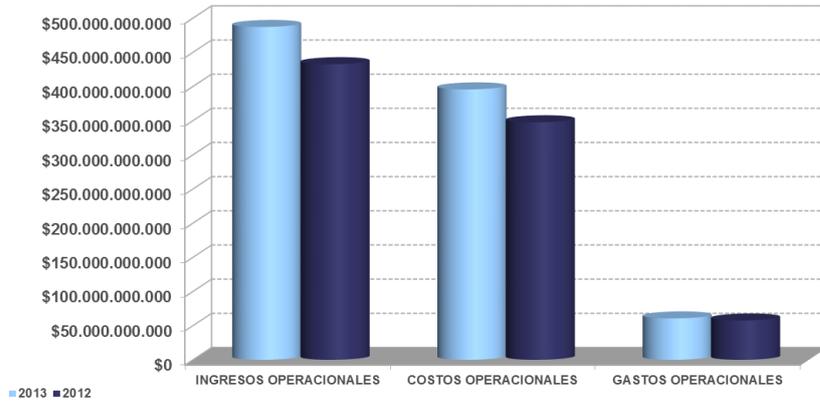
Adicionalmente, se registran ingresos financieros, los cuales concentran el 7.39% del total del ingreso de la empresa y corresponde a recargo por mora e intereses por financiación.

El costo total de Surtigas concentra el 74.96% del total de ingresos de la empresa y presenta un incremento del 13.83% generado principalmente por el aumento del costo de directo de gas combustible de \$49.304 millones de pesos.

El total de los gastos de servicio de gas combustible representan el 15.45% del total del ingreso y presentan un crecimiento del 5.32% principalmente por un aumento en los gastos provisiones, depreciaciones y amortizaciones, por valor de \$4.529 millones por el incremento en la provisión para obligaciones fiscales.

Respecto al resultado del ejercicio del servicio de gas natural, se evidencia un crecimiento del 6.74% respecto al año 2012 equivalentes a \$3.193 millones de pesos.

Gráfica 1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4 Indicadores Financieros

INDICADORES	2013	2012
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	2,1	1,0
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	218,3	221,9
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	8,6	14,5
Activo Corriente Sobre Activo Total	29,02%	30,54%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	74,7%	69,3%
Patrimonio Sobre Activo	25,3%	30,7%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	18,4%	45,5%
Cobertura de Intereses – Veces	4,4	4,0
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	66.596.865.237	63.813.161.530
Margen Operacional	13,7%	14,7%
Rentabilidad de Activos	9,6%	10,7%
Rentabilidad de Patrimonio	50,0%	44,6%

Fuente: SUI

Liquidez

La razón corriente de la empresa es 2.1 veces y presenta un incremento con respecto al año anterior, debido principalmente al aumento del pasivo a largo plazo en el rubro de Obligaciones financieras de financiamiento interno por \$200.000 mil millones de pesos y la disminución del pasivo corriente por la sustitución de la deuda de corto plazo.

Según lo explicado por el AEGR "El resultado del indicador fue de 2,11 veces para el año 2013, presentando un aumento del 1,14 puntos porcentuales con relación al 2012, comparado con el referente de la SSPD de 2 la Compañía cumple con el referente establecido; demostrando una mejoría en la capacidad para cubrir sus deudas de corto plazo. El indicador mejora debido al incremento en las cuentas de disponible y la disminución de las obligaciones financieras a corto plazo producto de la emisión de bonos."

La rotación de cartera de la empresa tuvo una disminución de 3.6 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 218 días para el pago de sus obligaciones. En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 8.6 días, lo cual representa un comportamiento constante en comparación al año 2012.

El activo corriente de la compañía corresponde al 29.027% del total del activo de la empresa para el año 2013 y presenta un decremento en comparación al año anterior de 1.52% debido a la disminución del pasivo corriente.

Endeudamiento

En el año 2013, el nivel de endeudamiento es del 74.74%, lo cual constituye un aumento con respecto al año anterior de 5.4 puntos porcentuales, este incremento es explicada por la emisión de bonos que significó un aumento en los pasivos a largo plazo y una disminución de los pasivos a corto plazo con respecto al año anterior.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 25.26% de la estructura de financiación de Gas Natural y presenta un decremento respecto al año 2012, debido a la reducción de en el rubro de resultados de ejercicios anteriores.

La cobertura de intereses se incrementó en 0.4 veces lo que implica de la compañía puede cubrir sus gastos financieros hasta 4 veces.

Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo equivalente a \$2.783 millones de pesos, respecto al año 2012, explicado en esencia por el incremento de los ingresos operacionales del 12.59% con respecto al año anterior.

El margen operacional de la empresa es de 13.7% al cierre de 2013 y tuvo una disminución del 1.08% en comparación al año 2012. Lo anterior, se explica debido al aumento de los costos de ventas.

La rentabilidad del activo disminuyó en 1.08% con respecto al año anterior y la rentabilidad del patrimonio tuvo un leve mejoramiento del 5.4%, debido a lo ya explicado en apartes anteriores donde se evidencia el crecimiento del Ebitda en relación al año 2012.

Al respecto la empresa señala que: “El indicador de rentabilidad sobre patrimonio presenta resultados acordes a la dinámica del negocio y mejora debido al incremento del ebitda de 5%, y la disminución de los gastos financieros.”

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

REVISIONES TÉCNICAS REGLAMENTARIAS-RTR:

Al momento de solicitar las informaciones correspondientes a las RTR programadas-ejecutadas del periodo 2012-2014 por la empresa Surtigas S.A. E.S.P., se pudo evidenciar que de las 16.820 revisiones técnicas que tenía programadas a realizar en el año 2013, estas fueron realizadas en su totalidad.

Para el periodo enero-abril de 2014, la empresa tenía programadas a realizar 5.972 revisiones; de las cuales solo se ejecutaron 5.870 quedando pendiente por realizar 102 revisiones; de las cuales de manera aleatoria se verificó dicha información, en donde se evidenció en el sistema que los domicilios a las cuales la empresa no pudo realizar dichas revisiones, estas se encuentran con el servicio suspendido por seguridad.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO:

En el año 2013 se presentó un evento de restricción del servicio en el municipio de Magangué –Bolívar, situación que se presentó por trabajo de inspección de técnicos de la empresa a una poli-válvula ubicada en el Barrio Sur. Esta situación afectó la comunidad del servicio a 44 usuarios durante 4 horas; usuarios que fueron compensados por la empresa en la facturación del mes de Agosto de 2013. Al presentarse esta situación la empresa implementó el plan correctivo establecido en su plan de contingencias para mitigar la restricción presentada.

TABLA 5

INFRAESTRUCTURA DEL GASODUCTO

KILOMETROS DE RED POR MUNICIPIO DE SURTIGAS S.A E.S.P.			
1. Mercado relevantes donde presta el servicio: CREG 063/2004	Total dekilometros de red a 31 de diciembre de 2013	2. Mercados relevantes donde presta el servicio: CREG 095 de 2009	Total de kilometros de red a 31 diciembre 2013
Arjona	124,62	Cotorra	136,16
Ayapel	135,05	3. Mercados relevantes donde presta el servicio: CREG 056/2010	
Buenavista- Sucre	4,03	caceres y jardín	43,96
Buenavista- Cordoba	76,57	Canalete	17,93
Cartagena	2.601,24	la apartada	45,64
Caucasia	243,54	los Córdoba	17,02
Cerete	302,74	Monitos	36,37
Chima	15,65	puerto escondido	29,15
chinu	108,17	puerto libertador	47,87
cicuco	37,73	san vernardo del viento	46,29
cienaga de oro	81,96	san jose de Uré	21,61
clemencia	40,86	Taraza	61,52
corozal	240,71	Tierralta	38,15
coveñas	73,75	Valencia	53,57
el carmen de bolivar	176,07	4. mercados relevantes donde presta el servicio: CREG 009/2011	
galeras	102,36	Cordoba teton	50,41
lorica	165,62	mahates	103,22
los palmitos	50,96	Zambrano	51,7
magangue	314,31	5. mercados relevantes donde presta el servicio: 072/2011	
maria la baja	129,45	Arboletes	-
momil	50,45	Carepa	-
mompos	80,32	Chigorodó	-
montelibano	246,31	Necoci	23,08
monteria	1.141,16	6. mercados relevantes donde presta el servicio: CREG 154/2009	
morroa	35,1	La unión	62,16
ovejas	47,39	7. mercados relevantes que prestan el servicio: CREG 101/2012	
planeta rica	132,24	el guamo	22,41
pueblo nuevo	52,93	8. Mercados relevantes que prestan el servicio: CREG 027/2013	
purisima	39,41	el bagre	11,07

sahagun	212,53	Zaragosa	19,61
sampues	79,76	Segovia	18,49
san andres sotavento	34,15	san juan de uraba	28,52
san antero	92,02	9. mercados relevantes donde prestan el servicio:CREG028/2013	
san carlos	33,5	coloso	47,04
sanjaiento	68,79	Caimito	43,84
sanjuan de betulia	33,87	Chalan	15,81
san juan nepomuceno	82,43	san antonio de palmito	29,49
san luis de since	125,73	san benito de abad y santiago apostol	88,83
san marco	152,53		
san onofre	98,76		
san pedro	53,39		
san pelayo	64,66		
santa ana	52,61		
santa catalina	21,58		
santa rosa	55,68		
santiago de tolu	97,33		
sincelejo	863,57		
talaigua nuevo	27,74		
tolu viejo	25,49		
tuchin	24,8		
turbaco	250,88		
turbana	57,6		
villanueva	59,27		

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 SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. ESP presenta un comportamiento creciente entre los años 2012 y 2013, con un incremento del 26.48% en el total de usuarios residenciales en 2013 sobre el número de usuarios reportado en 2012, como se muestra en la siguiente tabla:

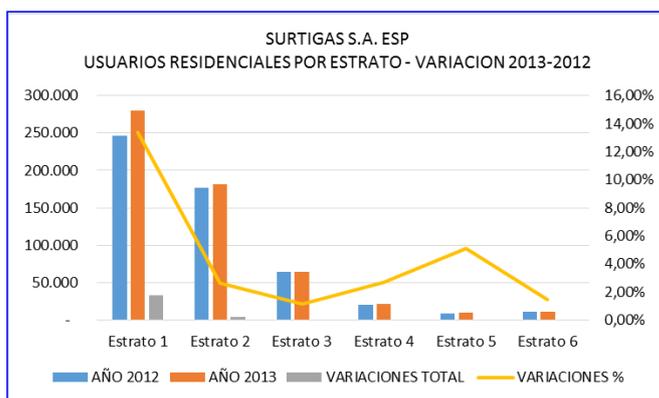
Tabla 6 Usuarios Residenciales – Variación por estrato 2013-2012

SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS				
USUARIOS RESIDENCIALES - VARIACIÓN POR ESTRATO				
ESTRATO	AÑO		VARIACIONES	
	2012	2013	TOTAL	%
Estrato 1	246.755	279.831	33.076	13,40%
Estrato 2	177.209	181.914	4.705	2,66%
Estrato 3	64.244	64.974	730	1,14%
Estrato 4	20.568	21.123	555	2,70%
Estrato 5	9.105	9.572	467	5,13%
Estrato 6	10.858	11.016	158	1,46%
Total	528.739	568.430	39.691	26,48%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI. Cálculos SSPD

Es de resaltar que los mayores incrementos relativos se presentan en los estratos 1 Y 5, como se muestra en la siguiente gráfica:

GRAFICA 2



El mayor número de usuarios residenciales de la empresa SURTIGAS, se concentra en los departamentos de Bolívar con el 48.25%, seguido por Córdoba con el 28% y Sucre con el 18.81% del total, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 7 Usuarios Residenciales por departamento – Año 2013

SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS								
SUSCRIPTORES RESIDENCIALES POR DEPARTAMENTO 2013								
Departamento	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total	%
ANTIOQUIA	14.802	8.201	2.811	8	1	24	25.847	4,55%
BOLIVAR	119.197	88.624	36.267	13.401	7.383	9.451	274.323	48,26%
CORDOBA	86.946	48.208	16.894	4.327	1.755	1.261	159.391	28,04%
MAGDALENA	1.060	884	10				1.954	0,34%
SUCRE	57.826	35.997	8.992	3.387	433	280	106.915	18,81%
Total	279.831	181.914	64.974	21.123	9.572	11.016	568.430	100,00%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI. Cálculos SSPD

En resumen, la composición del mercado atendido por la empresa SURTIGAS, en

cada uno de los departamentos es la siguiente:

Tabla 8 TOTAL Usuarios por departamento – Año 2013

SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. ESP		
SUSCRIPTORES POR DEPARTAMENTO 2013		
Departamento	RESIDENCIALES	NO RESIDENCIALES
ANTIOQUIA	25.847	145
BOLIVAR	274.323	2.704
CORDOBA	159.391	1.291
MAGDALENA	1.954	7
SUCRE	106.915	1.209
Total	568.430	5.356

Fuente: Sistema Único de Información - SUI.
Cálculos SSPD

Por su parte el mercado de usuarios no residenciales, atendido por la empresa se encuentra concentrado en la actividad comercial con el 97.05% del total, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9 Usuarios No Residenciales por Departamento

SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS					
USUARIOS NO RESIDENCIALES 2013					
Departamento	Industrial	Comercial	Otros	Total	% Departamento
ANTIOQUIA	2	145		147	2,66%
BOLIVAR	74	2.704	16	2.794	50,63%
CORDOBA	39	1.291	9	1.339	24,26%
MAGDALENA		7		7	0,13%
SUCRE	16	1.209	7	1.232	22,32%
Total	131	5.356	32	5.519	
% Actividad	2,37%	97,05%	0,58%		

Fuente: Sistema Único de Información - SUI - 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 \$25 mil millones, en el año 2013; es de anotar que la mayor participación se registra en el consumo facturado a usuarios residenciales donde el estrato 1 participa con un 48.93% sobre el total facturado, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 10 Consumos por tipo de usuarios

SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS						
CONSUMOS POR TIPO DE USUARIO 2013						
Clasificación	Suscriptores	%	Consumo M3	%	Valor Facturado	%
Estrato 1	279.831	49,23%	49.149.407	46,86%	58.621.328.575	48,93%
Estrato 2	181.914	32,00%	36.458.889	34,76%	41.734.727.164	34,83%
Estrato 3	64.974	11,43%	12.421.793	11,84%	12.540.959.172	10,47%
Estrato 4	21.123	3,72%	3.544.099	3,38%	3.577.188.449	2,99%
Estrato 5	9.572	1,68%	1.503.267	1,43%	1.512.536.427	1,26%
Estrato 6	11.016	1,94%	1.814.727	1,73%	1.822.877.312	1,52%
Total Residencial	568.430	100,00%	104.892.182	100,00%	119.809.617.099	100,00%
Industrial	10.054.263	37,47%	10.054.263	37,47%	9.286.258.964	35,97%
Comercial	13.736.438	51,20%	13.736.438	51,20%	13.733.928.917	53,19%
Otros	3.040.425	11,33%	3.040.425	11,33%	2.799.257.006	10,84%
Total NO Residencial	26.831.126	100,00%	26.831.126	100,00%	25.819.444.887	100,00%

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

Por su parte, en la facturación a usuarios no residenciales se observa que del total reportado, el 53,19% 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 11 Variación en Consumos Facturados

SURTIGAS S.A. ESP				
VARIACION EN VALORES FACTURADOS POR CONSUMO				
AÑOS 2013 -2012				
Clasificación	Valor Facturado		Variación	
	Año 2012	Año 2013	ABSOLUTA	RELATIVA
Estrato 1	54.546.376.785	58.621.328.575	4.074.951.790	7,47%
Estrato 2	43.144.997.076	41.734.727.164	(1.410.269.912)	-3,27%
Estrato 3	13.476.557.845	12.540.959.172	(935.598.673)	-6,94%
Estrato 4	3.778.820.188	3.577.188.449	(201.631.739)	-5,34%
Estrato 5	1.547.083.719	1.512.536.427	(34.547.292)	-2,23%
Estrato 6	1.927.078.844	1.822.877.312	(104.201.532)	-5,41%
Total Residencial	118.420.914.457	119.809.617.099	1.388.702.642	1,17%
Industrial	11.467.703.842	9.286.258.964	(2.181.444.878)	-19,02%
Comercial	8.072.411.215	13.733.928.917	5.661.517.702	70,13%
Otros		2.799.257.006	2.799.257.006	
Toal no residencial	19.540.115.057	25.819.444.887	6.279.329.830	32,14%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI. Cálculos SSPD

Como se observa en la tabla anterior, la facturación reportada por la empresa para los años 2012 y 2013 presenta variaciones negativas en casi todos los usuarios residenciales, siendo el estrato 1 el único que registra incremento del 7.47%. Así mismo llama la atención que en el grupo de usuarios no Residenciales también se

observa disminución en la facturación correspondiente a la actividad industrial del 19.02%.

En la siguiente gráfica se puede observar en detalle este comportamiento:

GRAFICA 3



Comentado [LAEA1]: En la tabla aparece la actividad industrial

Comentado [LMT2R1]: Efectivamente es la industrial. Se hizo la corrección.

4.2 PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS – PQR

De acuerdo con la información reportada por SURTIGAS S.A. ESP en el Sistema Único de información (SUI), durante 2013, la empresa registró un total de 32.452 peticiones, quejas y recursos (PQR) presentados por los usuarios, lo que corresponde a un incremento del 12.94% con respecto al año 2012, en que se reportó un total de 28.734 PQR.

El mayor volumen de reclamaciones atendidas en 2013, se presentó por Condiciones de Seguridad o riesgo con el 54,40%, seguida por Alto consumo con el 21,60%, 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.

Comentado [LAEA3]: El mayor porcentaje es el de condiciones de seguridad o riesgo seguido por el de alto consumo y no al revés

Comentado [LMT4R3]: Efectivamente. Se hizo el ajuste.

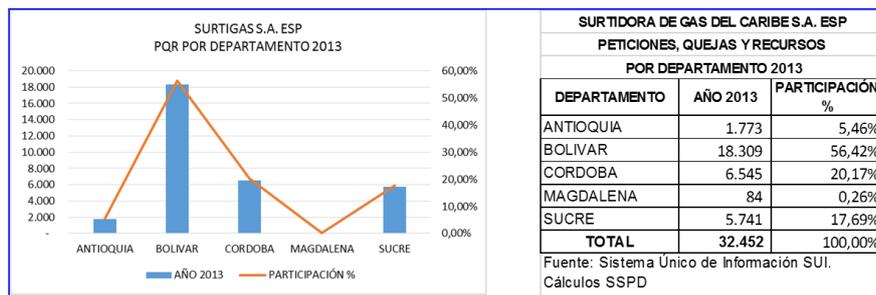
Tabla 12 PQR por causales

SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. ESP - SURTIGAS		
PQR 2013		
CAUSAL	NUMERO DE RADICADOS	PARTICIPACIÓN %
Aforo	12	0,04%
Alto consumo	7.009	21,60%
Calidad del servicio	122	0,38%
Cobro de otros cargos de la empresa	33	0,10%
Cobro Múltiple	1	0,00%
Condiciones de seguridad o riesgo	17.655	54,40%
Conexión	357	1,10%
Dirección incorrecta	21	0,06%
Entrega y oportunidad de la factura	1.190	3,67%
Error de lectura	184	0,57%
Estrato	1.105	3,41%
Falla en la prestación del servicio.	1.187	3,66%
Otras inconformidades	7	0,02%
Pago sin abono a cuenta	476	1,47%
Por suspensión, corte, reconexión y reir	2.524	7,78%
Revisiones a las instalaciones y medido	535	1,65%
Subsidios y contribuciones	1	0,00%
Tarifa cobrada	33	0,10%
TOTAL	32.452	100,00%

Fuente: Sistema Único de Información SUI. Cálculos SSPD

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 13 Comportamiento PQR



Los departamentos con mayor número de reclamaciones son Bolívar y Córdoba; así mismo, los departamentos que registran el mayor crecimiento en número de reclamaciones reportadas en 2013 con relación a 2012 son: Antioquia con el 124.15% y Sucre con el 16.19%. Por otra parte el departamento de Magdalena registra una disminución del 61.11% en el total de PQR reportadas en 2013 con relación al 2012. En la siguiente tabla se presenta en detalle este comportamiento:

Tabla 14 PQR. VARIACIÓN POR DEPARTAMENTO

SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. ESP - SURTIGAS				
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS				
VARIACIÓN 2013-2012				
DEPARTAMENTO	AÑO		VARIACIÓN	
	2012	2013	ABSOLUTA	RELATIVA
ANTIOQUIA	791	1773	982	124,15%
BOLIVAR	17002	18309	1307	7,69%
CORDOBA	5784	6545	761	13,16%
MAGDALENA	216	84	-132	-61,11%
SUCRE	4941	5741	800	16,19%
TOTAL	28734	32452	3718	12,94%

Fuente: Sistema Único de Información SUL. Cálculos SSPD

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 15 Indicadores de Gestión Financiera

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2013	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	14%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	4,4	No Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	218,3	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	8,6	Cumple
Razón Corriente – Veces	2	2,1	Cumple

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

El Auditor Externo expresa en su informe frente a los indicadores financieros que “La Empresa cumplió con los indicadores referentes establecidos por la SSPD, excepto con la rotación de cuentas por cobrar, margen operacional y cubrimiento de gastos financieros, el incumplimiento no representa un riesgo financiero para la Entidad, por su parte los indicadores técnicos cumplieron con el referente establecido por la SSPD.”

La rotación de las cuentas por cobrar se encuentra muy lejos del referente del año 2013 debido al incremento del rubro de cartera en el servicio de gas combustible de

\$16.528 millones y subsidios de \$3.823 millones de pesos con respecto al año anterior, así mismo por la financiación otorgada a los usuarios por concepto de conexiones, instalaciones internas y acuerdos de pagos, en periodos que oscilan entre 1 y 6 años y a créditos otorgados a clientes principalmente de los estratos 1, 2 y 3 para la adquisición de electrodomésticos y créditos productivos financiados entre 1 y 60 meses, y según notas a los estados financieros los subsidios otorgados a los estratos 1 y 2 superaron las contribuciones recaudadas de los estratos 5 y 6 por lo que existe cuenta por cobrar por subsidio de servicio de gas combustible por valor de \$3.823 millones de pesos.

El margen operacional tuvo una disminución con respecto al año anterior, lo cual ubica a Gas Natural a 20 puntos porcentuales del referente del sector; no obstante, se debe propender a tomar las medidas necesarias para lograr el referente sectorial.

La cobertura de los gastos financieros pasa de 4.0 a 4.4 veces, lo que indica que la empresa aumento levemente la capacidad para cubrir sus gastos financieros, con respecto al año anterior.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

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:

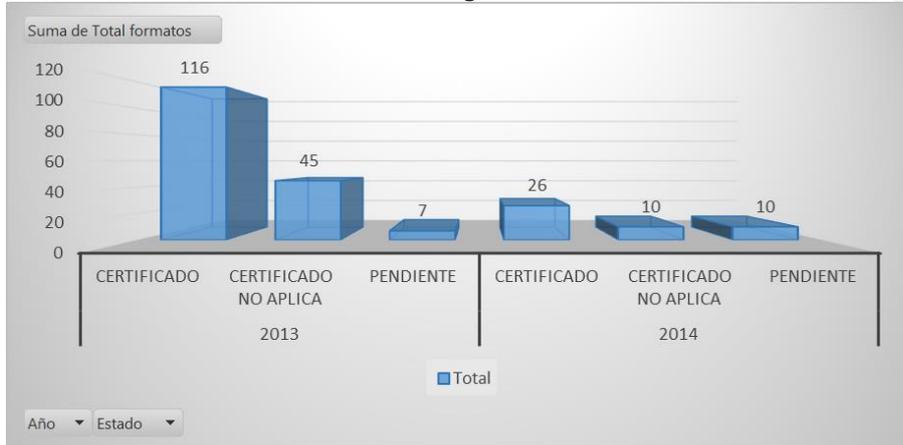
- **CARGADO EN BD o ENVIADO:** Cuando la empresa cargó la información pero no la certificó o radicó.
- **CERTIFICADO:** Cuando la empresa certificó la información cargada.
- **CERTIFICADO – NO APLICA:** Cuando la empresa certificó el formato sin información porque este no le aplica, o porque cargó un 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 16. Estado de cargue al SUI 2013-2014

Etiquetas de fila	Suma de Total formatos
2013	168
Certificado	116
Certificado No Aplica	45
Pendiente	7
2014	46
Certificado	26
Certificado No Aplica	10
Pendiente	10
Total general	214

Fuente: SUI

Gráfico 4. 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 4.17% reflejado en 7 formatos pendientes, así mismo se halla que el porcentaje de certificados como no aplica es del 26.97% lo que corresponde a 45 formatos. Para lo que lleva corrido del año 2014, el porcentaje de incumplimiento es del 21.74% correspondiente a 10 formatos. Para los formatos como no aplica se encuentran certificados un total del 21.74% 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 17. Subsidios y Contribuciones al SUI 2013

Mes	Subsidios		Excentos		Contribuciones			
	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Industrial	Comercial
1	2,422,085,318	1,398,753,076	0	0	31,694,562	38,757,453	75,528,630	106,624,100
2	2,503,906,060	1,444,410,299	0	0	32,396,155	46,448,847	71,681,364	110,150,466
3	2,498,834,738	1,405,791,592	0	0	30,414,001	34,885,565	64,539,846	97,117,807
4	2,616,546,423	1,470,852,324	0	0	31,490,278	35,944,452	76,954,940	103,792,967
5	2,691,843,988	1,521,766,342	0	0	31,613,808	36,846,885	74,483,180	107,836,240
6	2,566,718,062	1,418,353,356	0	0	31,740,487	36,452,337	77,458,538	108,235,527
7	2,611,706,782	1,421,232,828	0	0	32,815,420	39,224,753	72,281,249	114,867,195
8	2,809,504,592	1,545,487,142	0	0	32,898,236	38,057,061	73,316,480	120,009,004
10	2,889,073,263	1,536,683,956	0	0	32,437,559	36,628,734	88,690,346	118,503,622
11	2,887,479,463	1,515,917,341	0	0	32,333,600	39,054,906	77,173,595	122,515,130
12	2,869,370,776	1,502,364,903	0	0	32,165,795	38,912,963	74,661,169	124,750,576

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. ANALISIS TARIFARIO

Régimen Tarifario

La empresa Surtidora de Gas del Caribe S.A. E.S.P., para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas hasta 31 de diciembre de 2013 se rige de conformidad a lo establecido en los artículos 32 y 34 de la Resolución CREG 011 de 2003, a partir de enero de 2014 aplica el esquema tarifario establecido en la Resolución CREG 137 de 2013. Así mismo, para el cálculo de las tarifas y subsidios a los usuarios de estrato 1 y 2 aplica lo estipulado en la resolución CREG 186 de 2010

Se verificó la correcta aplicación tarifaria por parte de la empresa Surtidora de Gas del Caribe S.A. E.S.P. en los mercados relevante atendidos. Para ello, se aportaron las publicaciones de tarifas efectuadas en El Universal y El Meridiano, y se contrastaron los componentes tarifarios con los cálculos de las tarifas aplicadas a usuarios seleccionados aleatoriamente.

La empresa atiende actualmente 10 mercados relevantes en Bolívar, Sucre, Córdoba, Magdalena y Antioquia. Tres mercados adicionales: Puerto Berrio, Cisneros y San José del Nus de San Roque fueron vendidos a Empresas Públicas de Medellín durante 2013. De los mercados atendidos, 5 corresponden a gas natural por redes, 1 mixto (redes-virtual) y 4 virtual (GNC).

TABLA 18 Mercados Relevantes Atendidos por el Prestador

N°	Mercado Relevante	Resolución CREG	
1	Mercado Grande	050 de 2008	Resolución CREG 011 de 2003
2	Cotorra	095 de 2009	
3	Virtuales Cordoba	056 de 2010	
4	Virtuales Bolivar	009 de 2011	Resolución CREG 137 de 2013
5	Necocli	072 de 2011	
6	La Union	154 de 2009	
7	El Guamo	101 de 2012	
8	El Bagre	027 de 2013	
9	Chalam	028 de 2013	
10	El Roble	158 de 2013	

Fuente: Radicado SSPD No. 20145290270232

- Costos y Tarifas Aplicadas por el Prestador

Teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de participación en cuanto a conexiones lo tienen el mercado relevante de Bolívar – Sucre y Córdoba a continuación se presenta un análisis de este mercado:

Mercado relevante de Bolívar-Sucre y Córdoba:

TABLA 19 Estructura de Costos y Tarifas 2013 – Mercado Relevante de Bolívar Sucre y Córdoba

AÑO 2013	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Dm (\$/m3)	Cm (\$/m3)	Cargo Fijo (\$/factura)	Cargo Variable (\$/m3)
Enero	378,26	167,61	402,64	366,04	2355,01	2355,01	968,31
Febrero	373,03	230,00	397,05	360,96	2369,62	2369,62	1021,95
Marzo	379,30	188,94	402,28	365,71	2366,56	2366,56	991,14
Abril	379,43	233,40	400,58	364,17	2378,83	2378,83	1035,63
Mayo	380,30	195,99	401,64	365,12	2371,33	2371,33	998,83
Junio	381,18	181,39	402,00	365,46	2359,00	2359,00	984,97
Julio	382,22	240,38	403,35	366,68	2368,43	2368,43	1048,53
Agosto	382,87	235,06	395,59	359,63	2361,46	2361,46	1035,93
Sept.	383,23	242,66	401,63	365,12	2374,72	2374,72	1050,22
Octubre	390,06	226,90	402,05	365,51	2375,81	2375,81	1041,38
Nov.	390,13	190,77	401,97	365,43	2375,07	2375,07	1003,94
Dic.	398,10	237,23	402,48	365,90	2377,74	2377,74	1060,85

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

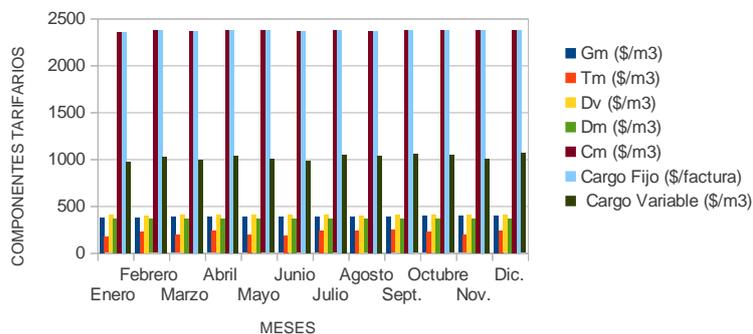
El Cuadro 2- presenta la información de los componentes de los costos y tarifas en el mercado relevante de Bolívar-sucre y Córdoba, resolución CREG 050 DE 2008, revela que en el mes de diciembre el cargo variable(\$/m3) presentó el mayor incremento de \$1,060,85, seguido del mes de septiembre \$1,050,22, incidiendo principalmente para estos aumentos los altos costos en los componentes de compra Gm, (\$/m³) y Transporte Tm,(\$/m³) ; sin embargo el cargo variable (\$/m3) más bajo se presentó en el mes de enero con un valor de \$968,31, como consecuencia del comportamiento de un menor valor en los componentes tanto de compras Gm (\$/m³) como de transporte Tm (\$/m³). Estos valores son calculados a partir de los contratos suscritos con los proveedores de gas y de transporte, por lo que pudieron haberse visto afectados por la tasa representativa del mercado, o en algunas ocasiones se pudieron ver afectado por las restricciones en los puntos de abastecimiento.

En cuanto al cargo fijo, inició el año 2013 en \$2355,01/factura y finalizó el año 2013 en \$ 2377,74/factura, mostrando una variación inferior al 2%.

En cuanto al Cargo Variable, inicio el año 2013 en \$968,31/m3 y finalizó el año 2013 en \$ 1060,85/m3, presentando una variación superior al 7%

GRAFICA 5

cuadro 2-ESTRUCTURA DE COSTOS Y TARIFAS AÑO 2013
MERCADO RELEVANTE DE BOLIVAR-SUCRE Y CORDOBA



.- PORCENTAJES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES AÑO 2013

De acuerdo a lo definido en las resoluciones CREG 124/96, 015/97, 040/04, 108/03, 186/10 y 186/13, y circulares de MINMINAS 006 y 065 de 2004 reglamentan el otorgamiento de subsidios y Contribuciones para los usuarios del servicio de Gas combustible por redes de Tuberías, Según los reportes de información presentados por la empresa Surtidora de Gas del Caribe S.A. ESP, los valores de dichos subsidios y contribuciones se encuentran dentro de los límites permitidos por la normatividad vigente, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato uno (1), ni el 50% para los usuarios de estrato dos (2).

.- CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN EL CARGUE DE LA INFORMACIÓN TARIFARIA AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

Se comparó la información reportada en el SUI en el año 2013 con las publicaciones de los componentes tasanarios y los soportes de cálculo que usa la empresa para la liquidación de las facturas evidenciándose el cumplimiento de los estándares de calidad y oportunidad de conformidad con lo requerido en la Circular Conjunta SSPD-CREG 003 de 2004.

A partir del año 2014, la empresa Surtidora de gas del Caribe S.A. E.S.P., remite en medio físico y magnético a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el formato Excel formulado con la información de los componentes tarifarios aplicados mensualmente en cada mercado relevante o área de servicio exclusivo-ASE atendida, junto con la publicación realizada en el periódico de costos y tarifas para cada periodo.

.- APLICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE ESTRATIFICACIÓN

La empresa cuenta con los acuerdos o decretos municipales de estratificación socioeconómica para los mercados atendidos. Se verificó de manera aleatoria la correcta aplicación de la estratificación socioeconómica adoptada por las autoridades municipales de Cartagena, Mompo, Carmen de Bolívar y Segovia (Antioquia), en los casos donde no se tiene información del predio, se le solicita al cliente que a través del departamento de Planeación de cada uno de los municipios atendidos por el prestador sea entregada una certificación de estratificación para proceder a prestar el servicio de gas domiciliario.

.- APLICACIÓN DE SUBSIDIOS TARIFARIOS A ESTRATOS UNO Y DOS

Las tarifas aplicadas a los usuarios de estratos 1 y 2 son calculadas por el prestador incorporando los porcentajes de subsidios contemplados en la Resolución CREG 186 de 2010. Se verificaron los cálculos de dichos subsidios y se contrastaron con facturas liquidadas a usuarios seleccionados.

.- APLICACIÓN DE SUBSIDIOS DE FECF Y/O FNR

La empresa actualmente se encuentran ejecutando cuatro convenios con el Fondo Especial Cuota de Fomento (FECF): el convenio 71 (cláusula 6, obligación 5), 109 (cláusula 6, obligación 5) y 142 (cláusula 6, obligación 6) para la generalidad de los mercados atendidos, y el 206 (cláusula 6, obligación 2, literal b) para poblaciones en el departamento de Sucre.

.- BENEFICIO TARIFARIO PARA HOGARES COMUNITARIOS-ICBF

La empresa cuenta con registros de 4052 hogares comunitarios en los mercados atendidos, con base en los listados remitidos por el ICBF. En este tema el Prestador estipulo dentro de sus normas que en los inmuebles de uso residencial en donde se preste el servicio de hogares comunitarios de bienestar y hogares sustitutos se liquidaran con tarifas pertenecientes al estrato uno (1), de conformidad a lo estipulado en el artículo 1º del decreto 1766 de 2012 y artículo 127 de la ley 1450 de 2011 el cual establece que: "(...) Artículo 127. TARIFAS PARA HOGARES COMUNITARIOS. Para efectos del cálculo de las tarifas de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas domiciliario, los inmuebles de uso residencial donde funcionan los Hogares Comunitarios de bienestar y hogares sustitutos serán considerados estrato uno (1) (...)".

.- CASOS TUCHÍN Y PUEBLO NUEVO (EL VARAL)

Con respecto a la aplicación del descuento tarifario que exige la Ley en el municipio de Tuchín y el corregimiento El Varal de Pueblo Nuevo, por el aporte de cofinanciación del Fondo Especial Cuota de Fomento (FECF), se solicitó a la empresa aportar facturas correspondientes a suscriptores de estas poblaciones para efectos de evaluar la aplicación de los componentes tarifarios. La empresa también aportó el Convenio 005 de 2005 que corresponde a la cofinanciación del corregimiento del Varal de Pueblo Nuevo. La empresa remitirá a la Superintendencia su posición acerca de estos casos para que sea tenida en cuenta en la indagación que se adelanta.

8. ACCIONES DE LA SSPD

Mediante radicado 20142300276621 del 23 de mayo de 2014 dando respuesta al radicado 201452999990184742 en donde la empresa envía acta de asamblea general ordinaria de accionistas, la SSPD solicita que dicha información sea cargada en el sistema SUI.

Mediante radicado 20142000230061 del 2 de mayo de 2014 la SSPD envía presentación Evaluación Integral, mediante visita los días 19 al 21 de mayo.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible realizó una visita a la empresa SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE – SURTIGAS S.A. ESP, durante los días 19, 20 y 21 de mayo de 2014, en la cual se realizó la verificación de cada uno de los aspectos

establecidos en el cuestionario definido para la evaluación integral del tópicó comercial, obteniendo como resultado:

- 1) En la verificación de la información de composición del mercado en términos de número de usuarios, según la información reportada al SUI, se encontró que el número de usuarios reportado para el mes de diciembre de 2013 es de 585.122 residenciales y 5.787 no residenciales. Es de anotar que se presenta una inconsistencia en el dato obtenido en el reporte, frente al cargue certificado por el mismo aplicativo, lo cual se pudo verificar con los archivos soporte presentados por la empresa.
- 2) En la estructura organizacional para la prestación del servicio, se destaca la descentralización funcional a través de tres distritos (Córdoba, Bolívar y Sucre), a los cuales se encuentran adscritas zonas comerciales que cubre varios municipios. Esta organización no está definida por mercados tarifarios, es decir que cada Distrito puede atender zonas que pertenecen a diferentes mercados tarifarios.
- 3) 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.

Los canales disponibles son: Atención personalizada y escrita en la Oficina de cada zona comercial y cada punto de atención y atención telefónica a través del call center.

- 4) El responsable de la coordinación del proceso de atención a usuarios informa que servicio telefónico se presta a través de un contrato con la firma ORION, cuyo call center tiene sede en la ciudad de Cali, y realizó una presentación de la operatividad del proceso, y de los indicadores establecidos, donde se destaca que el tiempo de respuesta de la llamada es de máximo 30 segundos y el tiempo de atención de la llamada actualmente se encuentra en 3.38 minutos.
- 5) Se hizo la revisión de los protocolos para cada uno de los tipos de llamada.
- 6) La empresa informó que cuenta con los siguientes mecanismos de control de calidad de atención al usuario: i) monitoreo periódico a cada uno de los asesores del call center realizado a partir de la escucha de llamadas aleatoriamente para identificar calidad de respuesta
- 7) La empresa informó además que se realiza la encuesta de Nivel de Satisfacción del usuario. La empresa suministró un documento en el que se muestra el resultado de la encuesta para el año 2013.
- 8) Se verificó el nuevo texto del contrato de condiciones uniformes y la empresa informó que realizó los ajustes conforme a las observaciones presentadas por la Superservicios en 2013 y conforme a las disposiciones de la resolución 059 de 2012 y el Reglamento Técnico expedido por el Ministerio de Minas y Energía. Se acordó que el nuevo contrato se cargara mediante actualización del RUPS antes del 30 de mayo de 2014. Se recibió copia física del contrato actualizado.
- 9) Frente a la estrategia implementada por la empresa para la aplicación del nuevo marco regulatorio sobre las revisiones técnicas reglamentarias – RTR, la empresa presenta en detalle 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 o de Certificación Acreditados y se recibirán las certificaciones de conformidad e informes de inspección de las instalaciones. Adicionalmente se presenta en detalle el plan de información a los usuarios; en este sentido se

evidencia que la empresa viene realizando la publicación de esta información tanto en el Diario EL UNIVERSAL como en medios radiales de la región, actividad que se tiene previsto adelantar durante 6 meses. En las reuniones periódicas con vocales de control se hará la socialización del tema. La próxima reunión está programada para el 11 de junio de 2014.

Igualmente se evidencian los instrumentos de notificación al usuario, que incluyen el envío de una comunicación al llegar al mes 55 previo a la revisión, carta dentro de los 10 días anteriores al vencimiento e inclusión de la fecha en la factura durante los cinco meses anteriores a la fecha máxima.

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.

- 10) 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".
- 11) En visita realizada a las oficinas de atención al usuario, localizadas en los municipios de Arjona, Turbaco y Turbana, 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 estas visitas se pudo evidenciar que no se tiene disponible en medio físico la copia del contrato de condiciones uniformes.

A continuación se incluye la lista de chequeo verificada en la visita

TABLA 20

EVALUACION INTEGRAL 2013-2014						
ASPECTOS COMERCIALES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL						
EMPRESA: SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. ESP						
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				Se identificó que se está generando una inconsistencia entre la información reportada por la empresa al SUI y el reporte obtenido del sistema.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES	SE HAN ACTUALIZADO LOS CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES CON LAS DISPOSICIONES DE LA RESOLUCIÓN 059 DE 2012?	X				LA EMPRESA INFORMO QUE REALIZO LA PUBLICACION DEL NUEVO TEXTO.
	¿SE AJUSTO 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 CARGO EL CONTRATO AJUSTADO EN LA ACTUALIZACIÓN DE RUPS REALIZADA EN 2014?			X		Se informa que se realizará a más tardar el 30 de mayo de 2014.
RTR	TIENE LA EMPRESA ESTABLECIDO EL PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS DISPOSICIONES DE LA RESOLUCIÓN 059 DE 2012?	X				
	SE PRESENTO 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?	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				
GENERALES	LA EMPRESA CUENTA CON REGISTRO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN AL USUARIO	X				
	LA EMPRESA INCORPORA LA LEYENDA "VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS" LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS DE APELACIÓN?	X				

Comentado [LAE5]: Actualizar la tabla teniendo en cuenta si la ESP cumplió el compromiso del 30 de mayo

Comentado [LMT6R5]: Con todo respeto le manifiesto que no estoy de acuerdo con esta observación, ya que la lista de chequeo corresponde a lo encontrado en el momento de la visita y tengo entendido que esto es lo que debe reflejarse en la evaluación. Por ello no se hace ningún cambio en el documento.

Su observación implica una modificación en las orientaciones dadas inicialmente para las evaluaciones integrales.

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 de este último ya se encuentre al día en lo que respecta al cargue de información.

En cumplimiento de lo establecido por la Ley 142 de 2003, los días 19,20 y 21 de mayo de 2014, una comisión de la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible de la Superintendencia Delegada de Energía y Gas realizó visita a la sede de la empresa Surtidora de Gas del Caribe S.A. E.S.P., con el fin de verificar la aplicación tarifaria, la calidad de la información de costos y tarifas reportada en el SUI, la aplicación de la estratificación socioeconómica y la facturación a los hogares comunitarios, sin evidenciarse algún presunto incumplimiento por parte de la empresa Prestadora del Servicio.

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 03 de abril de 2014.

En el año 2013, la gestión financiera de Surtigas se caracterizó por un crecimiento de los costos y gastos, lo cual generó una disminución en el margen operacional respecto al año 2012 y un incremento en los ingresos operacionales del 12.59% lo que dio como resultado que la utilidad operacional aumentara en un 12.17% con respecto al año anterior.

Según el informe de viabilidad financiera del auditor se explica que *“(...) Del análisis de las cifras presentadas en la proyección a cinco años; no evidenciamos la existencia de riesgos que puedan comprometer la viabilidad financiera de Surtigas, mientras la compañía continúe apalancándose en el tiempo con niveles de endeudamiento controlados. Surtigas se ve beneficiado por la naturaleza estable de sus ingresos por la venta de gas natural. (...)”*

En la realización de las Revisiones Técnicas Reglamentarias-RTR se observa que la empresa sigue lo establecido en la Resolución CREG 059 de 2012, con relación a los plazos en los cuales debe avisarle a los usuarios el vencimiento de su próxima revisión sujeto a los plazos máximos y mínimos establecidos en la Resolución en mención, al igual que cumple con el procedimiento cuando los usuarios no permiten la revisión técnica reglamentaria.

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 estableció que existe una diferencia en la información obtenida a través de los reportes SUI con la que la empresa mostró haber cargado encontrándose 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.

Por otra parte, en la visita realizada a las oficinas de atención al usuario, localizadas en los municipios de Arjona, Turbaco y Turbana, se pudo evidenciar que no se tiene disponible en medio físico la copia del contrato de condiciones uniformes.

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, así como la verificación de cumplimiento del compromiso adquirido en relación con dar instrucciones a las oficinas y zonas comerciales para que tengan disponible el contrato de condiciones uniformes en todos los puntos de atención a usuarios.

Como se observa la empresa para el año 2013 se encuentra con 7 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 10 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.

La empresa cumple en términos generales con los criterios de calidad y oportunidad en el cargue de la información de los componentes tarifarios aplicados en sus mercados relevantes al SUI.

La empresa cumple con la normatividad en materia tarifaría que regula el servicio de gas natural por redes.

No se encontraron hallazgos que dieran cuenta de inconsistencias o anomalías destacables. La empresa aportó de forma oportuna toda la información que le fue requerida.

Revisó: Luis Alberto Esguerra Amaya- Asesor
Aprobó: Jorge Eliecer Ortiz Fernández