

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE GAS COMBUSTIBLE
Bogotá, Junio de 2015**

SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑO 2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Surtidora de Gas del Caribe S.A. ESP, se encuentra constituida como sociedad anónima, para desarrollar las actividades Distribuidor y Comercializador de Gas Natural desde el 01 de Enero de 1973 y 05 de Marzo de 1997, respectivamente. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$571.764.069 y tiene su sede principal en Cartagena - Bolívar. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 28 de enero de 2015.

Tipo de Sociedad	Anónima
Razón Social	Surtidora de Gas del Caribe S.A. E.S.P.
Sigla	Surtigas S.A. E.S.P.
Representante Legal	Magin Ortiga Pareja
Auditor - AEGR	KPMG Advisory Services Ltda

Fuente SUI.

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2.1 Balance General

BALANCE GENERAL	2014	2013	Variación
Activo	\$672.722.323.804	\$694.701.831.995	-3,16%
Activo Corriente	\$173.642.071.237	\$201.596.636.114	-13,87%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$235.013.826.378	\$213.753.766.904	9,95%
Inversiones	\$8.229.492.141	\$9.826.282.334	-16,25%
Pasivo	\$437.686.028.011	\$519.227.846.605	-15,70%
Pasivo Corriente	\$84.742.341.212	\$95.494.362.825	-11,26%
Obligaciones Financieras	\$359.096.757.843	\$424.692.724.066	-15,45%
Patrimonio	\$235.036.295.793	\$175.473.985.390	33,94%
Capital Suscrito y Pagado	\$571.764.069	\$571.764.069	0,00%

Fuente SUI.

- Activos

El total de activos de la compañía presentó una reducción del 3,1% respecto al año 2013, explicado principalmente por un descenso importante en el grupo deudores, sin embargo se presenta un incremento en los activos fijos y su correspondiente valorización. La estructura del activo de la compañía está conformada según su orden de importancia de la siguiente manera:

- El grupo de deudores participa en el 40% del total del activo de Surtigas y presenta un descenso del 18% equivalente \$60,719 millones respecto al año anterior explicado principalmente la reducción a cero de la cartera del programa de financiación no bancaria Brilla, equivalente en \$71.502 millones de pesos, el total de la cartera por dicho concepto fue vendida a la empresa Promigas, lo anterior según la nota 7 a los estados financieros del año 2014.

Según las notas a los estados financieros de la empresa, los principales componentes del grupo deudores son la cartera del servicio de gas combustible, prestación de servicios (redes internas) y financiación a usuarios.

Según reporte de cuentas por cobrar de la empresa con corte al cierre del año 2014, la cartera de gas combustible se encuentra concentrada en un 100% en la actividad de comercialización. Adicionalmente, se evidencia que el 80% de la cartera se encuentra categorizada como no vencida.

- Los activos fijos de la compañía representan el 35% del total del activo y tuvieron una variación positiva del 9,9%, equivalente en \$21,260 millones de pesos, compuesta principalmente por gasoductos, plantas y redes.

El saldo de los activos fijos presenta una variación significativa respecto al año 2013, lo cual indica que se realizaron inversiones significativas superiores al efecto contable de la depreciación acumulada del año 2014. Según el plan contable de gas natural del año 2014, se evidencia que el incremento del valor de la propiedad planta y equipo se debe principalmente a la construcción de redes de distribución por valor de \$23,670 millones y el incremento de las edificaciones por valor de \$6.446 millones.

Adicionalmente, las redes de distribución son los activos productivos más representativos de la empresa y representan el 40% del total de activos de la empresa, lo anterior sin tener en cuenta la depreciación acumulada.

- Pasivos

El total de pasivos de la empresa presentó un descenso del 15,7% respecto al año 2013 explicado principalmente por una reducción en las obligaciones financieras y cuentas por pagar. El pasivo concentra el 65% de los activos de la compañía. La estructura del pasivo

de la empresa está conformada según su orden de importancia relativa de la siguiente manera:

- Las Obligaciones Financieras representan el 82% del total del pasivo y el 53,3% del total del activo, conformadas por emisión de bonos, créditos con entidades bancarias y contratos de leasing. Las obligaciones financieras presentan un crecimiento destacado del 15,4% respecto al año anterior debido a la cancelación de créditos.

Según las notas a los estados financieros, la empresa revela que el 96% de la deuda externa adquirida corresponde a largo plazo.

- Las Cuentas por Pagar representan el 6,4% del total de activo de Surtigas y el 9,8% del total del pasivo, están compuestas principalmente por proveedores y cuentas por pagar con entidades relacionadas. Las cuentas por pagar presentan una variación negativa del 24% respecto al año 2013, ocasionada por la disminución de los acreedores por valor de \$18.271 millones de pesos.

- Patrimonio

El total del patrimonio representa el 35% del total de activos de la compañía y está conformado en esencia por el superávit por valorización, reservas y resultados del ejercicio. Adicionalmente, la compañía presentó un crecimiento patrimonial del 34% respecto al año 2013, explicado principalmente por la constitución de reservas para futuros ensanches. Según las notas a los estados financieros, dicha reserva fue creada para para rehabilitación, extensión y reposición de sistemas y está encaminada a la relación de inversión y proyectos de infraestructura.

2.2 Estado de Resultados

Tabla 2.2 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2014	2013	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	\$474.571.526.515	\$487.189.373.291	-2,59%
COSTOS OPERACIONALES	\$387.858.424.831	\$395.765.291.904	-2,00%
GASTOS OPERACIONALES	\$57.173.940.560	\$60.625.757.762	-5,69%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$29.539.161.124	\$30.798.323.625	-4,09%
OTROS INGRESOS	\$44.566.988.491	\$40.744.716.210	9,38%
OTROS GASTOS	\$24.858.738.826	\$20.962.033.280	18,59%
GASTO DE INTERESES	\$19.086.210.380	\$15.179.789.484	25,73%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$49.247.410.789	\$50.581.006.555	-2,64%

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales en Surtigas dependen en mayor proporción a la venta del consumo de gas natural, los cuales a cierre de 2014 concentran el 77,8% del total del ingreso de la empresa. Los ingresos operacionales de la empresa presentan una disminución de 2,5% respecto a la vigencia anterior explicado principalmente por una disminución en la distribución y comercialización de gas natural por valor de \$3,173 y \$4,448 millones de pesos, respectivamente.

Los ingresos asociados al gas combustible corresponden al 77% del total de ingresos de la empresa, concentrado en distribución en un 6% y comercialización en un 94%.

Por otra parte, Surtigas registra ingresos no operacionales, los cuales concentran el 10,7% del total del ingreso de la empresa y presentan un crecimiento del 9% equivalente a \$3,822 millones de pesos. Los otros ingresos están concentrados en rendimientos financieros financiación a usuarios por un valor de \$36.088 millones de pesos.

Los Costos Totales de Surtigas representan el 74% del ingreso de la empresa y presentaron una disminución de 2% respecto al año anterior explicado en esencia por la disminución de \$6.853 millones en el costo y transporte del gas natural.

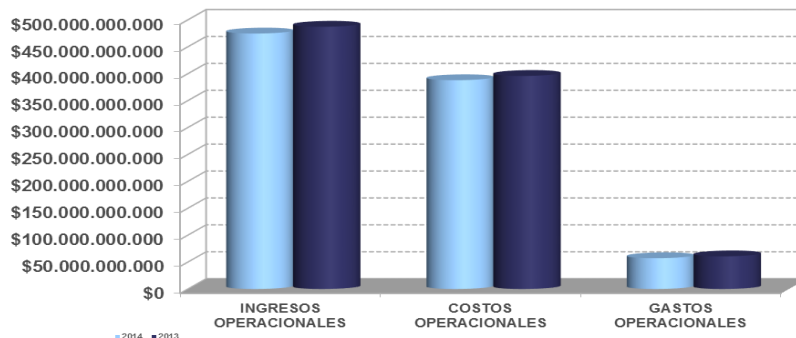
Los Costos Totales de la empresa a diciembre de 2014 están compuestos principalmente de la siguiente forma:

- El Costo directo de Gas Natural 79% del total del costo de la empresa,
- Ordenes por contratos participan en el 7% del total del costo.
- Servicios de personal concentran el 5% del costo.

Los gastos operacionales de la compañía concentran el 11% del total del ingreso operacional neto y muestran una variación negativa de 5,7% respecto al año anterior, lo cual es explicado por la ausencia de provisión de inversiones, la reducción de la provisión de deudores en un 24% y la disminución de la provisión fiscal en un 2%.

Los Otros Gastos presentan crecimiento significativo de 25,7% justificado principalmente por el aumento de gastos por intereses por un valor de \$3.906 millones de pesos.

Gráfica 2.1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

Como se observa en la gráfica 2.1, la gestión operacional de la empresa presentó una disminución en relación al año 2013, no obstante, aunque todos los componentes operacionales presentaron una reducción, la variación absoluta de los ingresos resultó ser superior a la disminución de los costos y gastos. En consecuencia, la utilidad operacional de Surtigas disminuyó 4% equivalente en \$1.259 millones de pesos.

Los resultados netos del ejercicio para el año 2014, no presentaron alteraciones relevantes que cambiaran el resultado neto de la empresa en relación al resultado operacional. Es decir, el aumento presentado en los rendimientos financieros es contrarrestado por el aumento de los gastos por interés, lo cual deja a Surtigas con una reducción neta del 2,6% equivalente en \$1.334 millones.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 2.3 Indicadores Financieros

INDICADORES	2014	2013
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	2,0	2,1
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	175,2	218,3
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16,6	8,6
Activo Corriente Sobre Activo Total	25,81%	29,02%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	65,1%	74,7%
Patrimonio Sobre Activo	34,9%	25,3%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	19,4%	18,4%
Cobertura de Intereses – Veces	3,4	4,4
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	65.732.821.381	66.596.865.237
Margen Operacional	13,9%	13,7%
Rentabilidad de Activos	9,8%	9,6%
Rentabilidad de Patrimonio	34,7%	50,0%

Fuente: SUI

Liquidez

La razón corriente de la empresa es de aproximadamente 2 veces y presenta un comportamiento similar al año 2013. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$173,642 millones, la compañía alcanza a cubrir el pasivo a corto

plazo el cual asciende a \$84,742 millones al corte del año 2014, ante una exigibilidad. Lo anterior disminuye la probabilidad de riesgo de liquidez para la empresa.

La rotación de cartera de la empresa tuvo una disminución en 43 días respecto al año anterior, lo cual evidencia que en promedio la empresa recauda su cartera con mayor velocidad respecto al año 2013. Para el año 2014, la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo aproximado de 6 meses para el pago de sus obligaciones. Adicionalmente, es importante señalar que el indicador del año 2014 puede estar sesgado debido a la venta de la cartera de actividades no asociadas a la prestación del servicio de gas natural, según lo informado en apartes anteriores.

En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 17 días, lo cual representa un comportamiento descendiente en comparación al año 2013.

El activo corriente de la compañía corresponde al 25,8% del total del activo de la empresa para el año 2014 y presenta un valor similar al de la vigencia anterior; sin embargo, evidencia una reducción en 3 puntos porcentuales respecto al año 2013, debido al aumento de los activos fijos.

Endeudamiento

En el año 2014, el nivel de endeudamiento es del 65%, lo cual constituye una disminución respecto al año anterior en 9,7 puntos porcentuales, esta disminución es explicada por la cancelación normal de créditos bancarios.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 35% de la estructura de financiación de Surtigas y presenta un aumento respecto al año 2013, debido a la constitución de reservas.

La porción corriente de las obligaciones de la empresa corresponde al 19,4% del total del pasivo y presenta un comportamiento similar al año anterior.

La cobertura de intereses de Surtigas es de 3,4 veces y presenta un deterioro del indicador respecto al año 2013, ocasionado por el aumento de gastos por intereses debido a la financiación por bonos y el pago de intereses por préstamos adquiridos.

Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo y una leve reducción de 1,3% equivalentes en \$864 millones de pesos, respecto al año 2013, explicado en esencia porque la disminución de los ingresos fue levemente superior a la reducción de costos y gastos operacionales.

El margen operacional de la empresa es de 13,9% al cierre de 2014 y presenta un comportamiento similar en comparación al año 2013. Lo anterior, se explica por lo informado en el párrafo anterior,

La rentabilidad del activo presento un comportamiento similar al de la vigencia de 2013 y la rentabilidad del patrimonio sufrió una caída de 15 puntos porcentuales, debido al crecimiento de las reservas frente a un valor similar de Ebitda.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.0 Infraestructura

Esquemas de Distribución

La empresa cuenta con 25 estaciones de regulación y medición distribuidas de la siguiente manera: 15 en Cartagena, 3 en Sincelejo, 2 en Cereté y en los municipios de Arjona, Montería, Corozal, San Onofre y Turbana.

Adicionalmente cuenta con 18 estaciones descompresoras para el suministro de gas natural comprimido a los municipios de Tierralta, Valencia, San Bernardo del Viento, Taraza-San Felipe, Zambrano, Mahates, Moñitos, Los Cordobas, Necoclí, Puerto Libertador, Puerto Escondido, Canalete, Cáceres, San José de Ure, Loma Arena, El Bagre, Zaragoza y Segovia.

La empresa Surtidora de Gas del Caribe S.A E.S.P cuenta con un laboratorio para calibración de medidores de gas tipo diafragma, acreditado por la ONAC.

3.1 Indicadores de Calidad

SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. E.S.P. en 2014 reportó un total de 6.888 mediciones del indicador de Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) y un total de 6.888 mediciones de Índice de Odorización (IO) en el Sistema Único de Información -SUI-.

Para la toma del índice de odorización, según lo reportado en el SUI, el prestador utiliza el método cuantitativo.

También, según la información reportada al SUI, se puede establecer que el prestador utilizó durante el año 2014, la sustancia odorante: Mercaptano.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las mediciones que fueron reportadas por el prestador al SUI.

IO	Indice de Odorización					
No. mediciones totales	Método	No. mediciones	Odorante	No. mediciones	Fuera de rango	Fuera de rango en %
6.888	Cuantitativo	6.888	Mercaptano	6.888	40	0,58%
	Fisiológico	0				

Fuente: SUI

Revisada la información reportada al SUI para el índice de odorización, se encuentra que algunos datos no coinciden con los rangos establecidos para dicho reporte, por lo que fue necesario solicitar las explicaciones y verificar los registros correspondientes con el fin de aclarar dicha situación.

SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. E.S.P. presenta los registros correspondientes y se pudo verificar que en cuanto a la toma de los indicadores, estos corresponden con la normatividad. Sin embargo, se encontraron 40 datos para IO fuera de rango, lo cual se verificaron en los registros.

Se evidencia falencias en el proceso de cargue de información al SUI, sin embargo el prestador informa que el error ocurrió debido a la plataforma que se utilizaba para el cargue que seleccionaba automáticamente el método cuantitativo, cuando se tomaban mediciones con el método fisiológico. Situación que se soluciona al cambiar a la plataforma Smartflex.

Surtigas S.A. E.S.P. a través de la mesa de ayuda del SUI, realizará los cambios correspondientes.

Se solicitó a la prestadora copia de:

- Ficha técnica del odorante
- Certificado de calibración de los equipos utilizados en las mediciones.

La prestadora del servicio, hace entrega de la ficha técnica del odorante utilizado durante el periodo de análisis que corresponde a la mezcla TBM/MES. El método utilizado para la toma de este índice es el cuantitativo, y el método fisiológico en algunas ocasiones.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las mediciones reportadas por el prestador para el índice de presión, según lo establecido en la norma vigente.

IPLI	Índice de Presión	
No. mediciones totales	Fuera de rango	Fuera de rango en %
6.888	4	0,1%

Fuente: SUI

Similar al numeral anterior, SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. E.S.P. presenta los registros correspondientes y se pudo verificar que en cuanto a la toma de los indicadores, estos corresponden con la normatividad. Sin embargo, al reportar los datos al SUI, estos no corresponden.

Se evidenció error de digitación en los cuatro casos al cargar la información al SUI, por lo que se recomendó realizar los cambios a través de la mesa de ayuda del SUI.

3.2 Revisiones Periódicas

De acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 067 de 1995 modificada por la resolución CREG 059 de 2012, se solicitó información al prestador, relacionada con el número de RP programadas o potenciales, el Número de RP ejecutadas y las no revisadas o pendientes de revisar.

Surtigas S.A. E.S.P. presentó cuadro comparativo 2014 vs 2013, con la siguiente información:

2013			2014		
PROGRAMADAS	EJECUTADAS	PENDIENTES	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	PENDIENTES
34.578	24.909	9.669	104.074	104.074	0

Se aprecia que en el año 2014 se incrementaron en un 201% las revisiones programadas y en un 318% las revisiones ejecutadas. Por el contrario, se disminuyeron en un 100% las pendientes por ejecutar. Con estas variaciones se evidencia la campaña de socialización realizada por la empresa en relación con las revisiones periódicas.

Frente a la estrategia implementada por la empresa para la aplicación del nuevo marco regulatorio sobre las revisiones periódicas – RP, se solicitó a la empresa información, registros y documentos donde se evidencia el cumplimiento al procedimiento establecido en la resolución CREG 59 de 2012, entre otros revisión del procedimiento de RP, comunicaciones a los usuarios, número de suspensiones, lista de firmas OIAs.

Similarmente, el prestador informó acerca de la estructuración y el desarrollo de la plataforma electrónica por parte de la empresa donde se tiene información de los Organismos de Inspección Acreditados – OIAs y se reciben las certificaciones de conformidad de las instalaciones.

3.3 Continuidad en el servicio

En atención a la Ley 142 de 1994 en su artículo 2 numeral 2.4, se solicitó al prestador, información relacionada con los eventos que afectaron la continuidad en la prestación del servicio a usuarios finales.

La empresa informa que en 2014 ocurrió un evento que correspondió a la rotura en una conexión que interrumpió el servicio a la comunidad de San Antero.

La empresa hace entrega de la descripción y medidas tomadas en el evento ocurrido durante el año 2014. Se verificó la compensación realizada por la empresa a los usuarios afectados.

3.4 Seguridad

Al evaluar los datos reportados por la Empresa en referencia al Índice de Respuesta al Servicio Técnico (IRST), se evidencia que el prestador discriminó la información por tipo de evento, tal como lo establece la Circular conjunta SSPD-CREG 001 de 2006, Anexo 2, Formato T.2. Información de Respuesta a Servicio Técnico.

El tipo de evento está clasificado así:

Escape de gas, incendio, calidad de la llama, interrupción del servicio y Otros.

En este caso, el prestador reportó al SUI para el año 2014, 38.692 eventos.

Del cuadro siguiente, se encuentra que el prestador reportó los índices clasificados como lo establece la Circular conjunta SSPD-CREG 001 de 2006.

Tipo de evento	2013	2014	% de variación
CL - Calidad de la llama	2.332	2.486	7%
EC - Evento Controlado	17.756	16.855	-5%
EN - Evento no controlado	11.449	12.706	11%
IN - Incendio	155	198	28%
IS - Interrupción del servicio	5.831	6.447	11%
Total general	37.523	38.692	3%

Fuente SUI

Se solicitó al prestador para que diera las explicaciones correspondientes frente a los incrementos presentados respecto al año anterior, y las medidas que fueron adoptadas para mitigar y/o disminuir la ocurrencia de estos eventos.

El prestador informa que los eventos se deben principalmente al incremento de obras de infraestructura por parte de los municipios. Hace entrega del programa de prevención de daños.

Del siguiente cuadro resumen, también fuente SUI, se encuentra que el prestador reportó los índices clasificados como lo establece la Circular conjunta SSPD-CREG 001 de 2006.

FECHA INICIO	FECHA FINAL	IPLI	IO	IRST-EG	IRST-IN	IRST-CL	IRST-IS
01/01/2014	31/01/2014	100	100	100	100	100	100
01/02/2014	28/02/2014	100	100	99,91	100	100	99,91
01/03/2014	31/03/2014	100	100	99,97	100	100	99,82
01/04/2014	30/04/2014	100	100	100	100	100	100
01/05/2014	31/05/2014	100	100	100	100	100	100
01/06/2014	30/06/2014	100	100	100	100	100	100
01/07/2014	31/07/2014	100	100	100	100	100	100
01/08/2014	31/08/2014	100	100	100	100	100	100
01/09/2014	30/09/2014	100	100	99,97	100	100	100
01/10/2014	31/10/2014	100	100	100	100	100	100
01/11/2014	30/11/2014	100	100	99,97	100	100	100
01/12/2014	31/12/2014	100	100	100	100	100	100

Para el indicador IRST se informa que a la fecha, la CREG no ha reglamentado los tiempos para cada uno de los tipos de eventos que se mencionan: Escape de gas, incendio, calidad de la llama e interrupción del servicio.

Por otra parte, se realizaron cuatro tomas de indicadores IPLI e IO en campo encontrando las mediciones dentro del rango establecido por la resolución CREG 100 de 2003, garantizando el nivel de odorización del gas y la presión de entrada a los gasodomésticos de los usuarios finales verificados.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que la empresa registra actividades propias a su naturaleza, a continuación se presenta el comportamiento de usuarios por estrato, de las compras y ventas en cada una de las actividades para los años 2014 y 2013.

4.1. USUARIOS RESIDENCIALES Y NO RESIDENCIALES

Como se muestra en la tabla siguiente, la empresa SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE - SURTIGAS S.A. ESP, en el año 2014 presenta un total de 609.030 y para el año 2013 un total de 568.746.

Tabla 4.1.1 Usuarios Residenciales

ESTRATOS	AÑO 2014	AÑO 2013
Estrato 1	313.266	280.168
Estrato 2	186.212	181.886
Estrato 3	65.884	64.967
Estrato 4	22.258	21.127
Estrato 5	10.002	9.578
Estrato 6	11.408	11.020
TOTAL	609.030	568.746

Fuente: SUI

Con base en la información analizada, se concluye que los usuarios residenciales del año 2013 al 2014 aumentaron en 40.284 usuarios, representando el 6,61% en aumento durante el período analizado.

Con respecto a los consumos para los años en análisis SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE - SURTIGAS S.A. E.S.P. presentó el siguiente comportamiento:

Tabla 4.1.2 Consumo Usuarios Residenciales

ESTRATOS	Consumos 2014	Consumos 2013	Variación %
Estrato 1	60.302.563	53.931.319	10,56
Estrato 2	40.861.942	39.912.654	2,32
Estrato 3	13.783.104	13.591.265	1,39
Estrato 4	4.087.201	3.879.517	5,08
Estrato 5	1.721.647	1.648.664	4,23
Estrato 6	2.056.767	1.986.814	3,4
TOTAL	120.756.457	114.950.233	4,8

Fuente: SUI

Tabla 4.1.3 Consumo Sector No Residencial

SECTORES	Consumos 2014	Consumos 2013	Variación %
Industrial	6.988.780	11.165.003	37,4
Comercial	17.603.080	15.056.705	14,47
Oficial	0	0	0
Otros	3.859.083	3.528.304	8,57
TOTAL	28.450.943	29.750.012	4,57

Fuente: SUI

Para los estratos del 1 al 6 en los usuarios residenciales se mantuvo la tendencia al aumento en consumos.

En los usuarios NO residenciales la principal variación porcentual del 14,41% se presentó en el sector comercial, solo -37,4% correspondiente al industrial durante 2013 al 2014 que presentó una notable disminución.

4.2. PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS – PQR

Analizada la información reportada por la empresa SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE – SURTIGAS S.A. E.S.P., en el Sistema Único de información – SUI, con relación a las reclamaciones por parte de los usuarios, se evidencia que la empresa atendió en el año 2013 un total de 35.138 PQR's, en las causales: Condiciones de Seguridad o Riesgo con

el 54,64% y Alto Consumo con el 21% del total atendido. En la siguiente tabla se muestra el comportamiento de las PQR's en los años 2014 y 2013.

Tabla 4.2.1 PQR's Causales Anuales

DETALLE	AÑO 2014	AÑO 2013
Aforo	0	12
Alto consumo	6.520	7.370
Calidad del servicio	14	130
Cambio de medidor o equipo de medida	2	0
Cobro de otros cargos de la empresa	3	33
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	539	0
Cobro múltiple	11	1
Condiciones de seguridad o riesgo	19.294	19.199
Conexión	319	406
Decisiones de sanción de la ESP	4	0
Dirección incorrecta	26	23
Entrega y oportunidad de la factura	1.641	1.314
Error de lectura	101	195
Estrato	204	1.131
Falla en la prestación del servicio.	2.094	1.315
Medidor, cuenta o línea cruzada	1	0
Otras inconformidades	3.574	7
Pago sin abono a cuenta	429	558
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	3.174	2.823
Relacionada con cobros por promedio	12	0
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	474	621
Subsidios y contribuciones	13	1
Tarifa cobrada	30	36
TOTAL PQR's	38.479	35.138

Fuente: SUI

Por su parte el comportamiento general de las reclamaciones reportadas por la empresa, muestra un aumento del 8,68% en 2014 en relación con el total atendido en 2013; y se mantiene una alta participación de las causales de reclamación correspondientes al alto consumo, condiciones de seguridad o riesgo, por suspensión, corte, reconexión y reinstalación, otras inconformidades y falla en la prestación del servicio.

Se realizó análisis de los casos cuyos expedientes han llegado a instancias de la Dirección Territorial de la Superintendencia dando el siguiente resultado:

Tabla 4.2.2 Recursos

Distrito o Agencia	Total
Arjona	1
Carmen de Bolivar	1
Cartagena	27
Caucasia	3
Ciénaga de Oro	1
Corozal	9
Galeras	2
Magangue	2
Monteria	13
Planeta Rica	8
Pueblo Nuevo	1
Sampues/sincelejo	1
San Marcos	5
Segovia	1
Sincelejo	75
Tolu	2
Turbaco	1
(en blanco)	2
Total general	155

MUESTRA

CODIGO SERVICIO	PETICIONARIO	DECISIÓN SSPD	NÚMERO DE FALLO
3212203	DIAZ PADILLA EBERTO MANUEL	CONFIRMA DECISIÓN	SSPD 20148200094375
1024197	YOEMIS CALLE MEZA	CONFIRMA DECISIÓN	SSPD 20148200136705
3141696	MARIA MAGDALENA BERNAL JARAMILLO	IMPROCEDENTE	SSPD 20148200072455

Fuente: SUI

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 5.1 Indicadores de Gestión Financiera

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2014	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	14%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	7	3,4	No Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	175,2	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	16,6	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	2,0	Cumple

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

El margen operacional tuvo un comportamiento similar al del año anterior, lo cual ubica a Surtigas a 20 puntos porcentuales del referente del sector; no obstante, se debe propender a tomar las medidas necesarias para lograr el referente sectorial. La empresa señala que este indicador presenta un incremento debido a mayores márgenes obtenidos en el 2014 en el negocio de Comercialización de gas natural.

La empresa en promedio recauda en un plazo cercano a los 6 meses, lo cual acerca a Surtigas al referente del sector, en relación con los resultados del año 2013, lo anterior puede estar afectado por la eliminación de cartera sobre partidas ajenas a la prestación del servicio de gas natural. La empresa señala que el indicador presenta un incumplimiento con respecto al referente debido a la política comercial de financiación de mediano plazo 5 años de los cargos por conexión, interna, trabajos varios y financiación bancaria. Pese a lo anterior, el indicador presenta una mejora en comparación con el año anterior debido a la disminución de la cuenta por cobrar de venta de bienes y servicios a razón de la disminución de la cartera de Financiación no bancaria.

La empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 16,6 días, lo cual ubica a Surtigas muy cerca de lograr el referente del sector. La empresa señala que el indicador no cumple con el referente debido principalmente al incremento de las cuentas por pagar de bienes y servicios a corte de 2014, dado que quedó por pagar el saldo de Ecopetrol por concepto de la compra de Gas en el periodo.

La cobertura de intereses es de 3,4 veces para el año 2014, lo cual indica que el costo de financiación presenta valores elevados. La empresa señala que este indicador disminuye en el 2014 en comparación con el año anterior debido principalmente al incremento de los gastos financieros por las obligaciones contraídas en el 2013.

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:

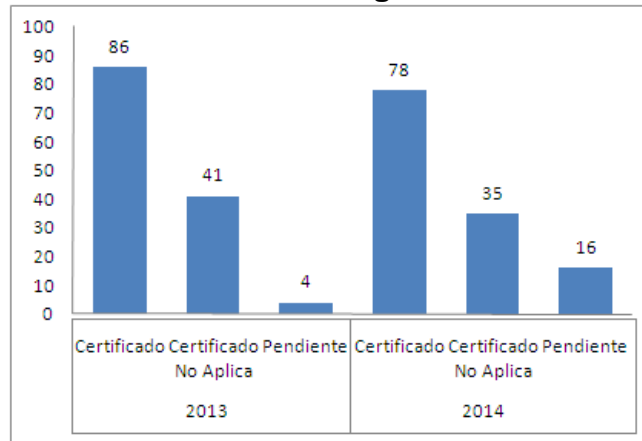
- **CARGADO EN BD o ENVIADO:** Cuando la empresa cargó la información pero no la certificó o radicó.
- **CERTIFICADO:** Cuando la empresa certificó la información cargada.
- **CERTIFICADO – NO APLICA:** Cuando la empresa certificó el formato sin información porque este no le aplica, o porque cargó un 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 6.1. Estado de cargue al SUI 2013-2014

Suma de Total de Formatos	
2013	131
Certificado	86
Certificado No Aplica	41
Pendiente	4
2014	129
Certificado	78
Certificado No Aplica	35
Pendiente	16
Total General	260

Fuente SUI

Gráfico 6.1. 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 reflejado en 4 formatos pendientes, todos pertenecen cargues masivos con el tópico de Comercial y de Gestión con el formato información de usuarios industriales exentos de contribución según el decreto 4956 de 2011.

Así mismo se presenta que el porcentaje de certificados como no aplica corresponden a 41 formatos de los cuales todos corresponde a cargue masivo que pertenecen al tópico Administrativo y Financiero con los formatos:

- Conceptos balance general proyectado gas res 2395.
- Concepto estado de resultados proyectado gas res 2395.

Tópico Auditor con los formatos:

- Análisis y evaluación de puntos específicos pdf gas natural
- Concepto encuesta control interno gas pdf natural
- Novedades pdf gas natural
- Organigrama pdf gas natural
- Viabilidad financiera pdf gas natural

Tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

- C1. Información suspensiones no programadas
- C2.compensaciones residencial no residencial
- C3.informacion suspensiones programadas

Para lo que lleva corrido del año 2014 el porcentaje de incumplimiento corresponde a 16 formatos pendientes por subir a la herramienta, en estos 16 formatos todos corresponden a cargues masivo que pertenecen al tópico Comercial y de Gestión con el formato información de usuarios industriales exentos de contribución según el decreto 4956 de 2011, tópico Facturación GN con el formato información comercial de usuarios regulados.

Para los formatos como no aplica se encuentran certificados un total resumido a 35 formatos de igual forma todos se debe a cargue masivo que pertenecen al tópico Auditor con los formatos:

- Análisis y evaluación de puntos específicos pdf gas natural
- Concepto encuesta control interno gas pdf natural
- Novedades pdf gas natural
- Organigrama pdf gas natural
- Viabilidad financiera pdf gas natural

Tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

- C1. Información suspensiones no programadas
- C2.compensaciones residencial no residencial
- C3.informacion suspensiones programadas

7. ACCIONES DE LA SSPD

- El 19 de mayo de 2014, la Dirección Técnica de Gestión de Gas realizó visita de verificación de aspectos técnicos a la empresa SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. E.S.P.

De los aspectos técnicos evaluados durante el desarrollo de la auditoría, no se dejaron compromisos a la empresa, sin embargo el prestador tomará las acciones preventivas y correctivas del caso, frente a las mediciones del indicador IO que se encuentran por encima de los 50 mg/m3 en los diferentes municipios donde presta el servicio.

Revisado el Sistema Orfeo, no se encontraron solicitudes de investigación por temas de calidad y/o seguridad, durante el año 2014

- El 15 de diciembre de 2014, la firma contratista APPLUS Norcontrol entregó informe de verificación y medición de estándares de calidad efectuada a la empresa SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE SA ESP.

El alcance del informe aplica para las mediciones y verificaciones realizadas por Applus Norcontrol Colombia Ltda según parámetros de los indicadores IO – Índice de Odorización, IPLI – Índice de Presión en Líneas Individuales e IRST – Índice de Respuesta a Servicio Técnico, así:

Las mediciones fueron realizadas durante el 5 y 7 de noviembre de 2014, en 50 viviendas residenciales en la ciudad de Cartagena. Durante los días 10 a 11 de noviembre de 2014, en 40 viviendas residenciales de la ciudad de Sincelejo, y durante los días 12 y 13 de noviembre de 2014 a 40 viviendas residenciales en la ciudad de Montería.

De lo anterior, se estableció que: en Montería no se encontraron mediciones para el indicador IO por fuera del rango establecido en la Resolución CREG 100 de 2003 modificada por la Resolución CREG 09 de 2005, mientras que para Sincelejo se encontró una y para Cartagena cuatro mediciones por fuera del rango.

En cuanto al indicador IPLI, en Cartagena y Sincelejo se presentó sólo una medición por fuera del rango establecido y en la ciudad de Montería dos casos.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible realizó visita a la empresa SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE - SURTIGAS S.A. E.S.P., los días 11 y 12 de Junio de 2015, donde se verificó la correcta aplicación de los tópicos comercial y tarifario del servicio de gas natural, independiente de los problemas que se presentan al momento del cargue en el Sistema Único de Información – SUI.

En relación con el cumplimiento de la regulación en materia comercial, en la visita se observaron los siguientes puntos:

Se verificó el procedimiento aplicado por la empresa para la atención de reclamaciones, así como el contenido del contrato de condiciones uniformes actualizado y copias de facturas expedidas por la empresa donde se cumple con los procesos administrativos y legales.

Se analizó la correcta aplicación de los subsidios a los Hogares Comunitarios que se encuentran reportados en el sistema.

De otra parte, en la visita se obtuvieron explicaciones sobre las causales de reclamación más relevantes según cuadro anteriormente reportado. Si aplican el manejo de tiempo no importando la causal que afecte en su momento al usuario para así, darle prioridad a cualquier eventualidad que sea motivo de reclamación. Además, se visitó el remodelado punto de atención en su sede principal y la apertura del nuevo punto de atención en Sincelejo. En la revisión del contrato de condiciones uniformes se observó que se encuentra actualizado bajo la nueva reglamentación de la Resolución CREG No. 059/12.

La Superintendencia mediante comunicación 20142300276621 del 23 de mayo de 2014, realizó requerimiento debido al cargue incompleto de los anexos al plan contable

Adicionalmente, se 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.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De conformidad con lo expuesto en este informe, y en particular de lo encontrado en los documentos y registros presentados por el prestador, se tiene:

- Los registros de los indicadores de presión de las líneas individuales-IPLI, se encontraron dentro de los rangos, de acuerdo a la normatividad vigente.

- Los registros de los indicadores de Odorización - IO, se encontraron dentro de los rangos, de acuerdo a la normatividad vigente.
- En relación con las Revisiones Periódicas que el usuario no permitió realizar, se verificaron registros de la suspensión realizada por el prestador, una vez cumplido el plazo establecido.
- En cuanto a los eventos por causal de inhalación de gases tóxicos, éstos no se presentaron en el periodo analizado, por lo que no fueron reportados a la Superintendencia.
- En términos generales, se verificó que la empresa da cumplimiento a la regulación en materia comercial y tarifaria para el servicio de gas natural, lo cual se podrá verificar con la información soporte que manejen al interior de la empresa y que reportan al Sistema Único de Información y los constatados al momento de la visita los días 11 y 12 de Junio del año en curso.
- Se recomendó afianzar el proceso de reclamación ya que para el período 2013-2014 se presenta aumento en los totales de PQR's.
- Como se observa la empresa para el año 2013 se encuentra con 4 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 16 formatos y se espera que antes de terminar el año realice el respectivo cargue.

En la revisión del plan contable de Surtigas, se pueden evidenciar partidas asociadas a negocios de redes internas y financiación no bancaria, las cuales pueden afectar el análisis del servicio público de gas natural.

Surtigas S.A. ESP presenta una disminución en su gestión operacional debido a que su descenso en ingresos es superior a la reducción de costos y gastos operacionales. Sin embargo, el elemento más significativo que se puede identificar para explicar el descenso en los resultados, es el costo de los intereses por la emisión de bonos.

Según el concepto de Viabilidad Financiera del Auditor *“(...) nada ha llamado nuestra atención que nos indique que existen riesgos que puedan comprometer la viabilidad financiera de la Compañía. Lo anterior considerando que no se presenten cambios desfavorables en las variables macroeconómicas del país y/o en las condiciones comerciales de Surtigas S.A E.S.P. (...)”*¹

Proyectaron:
 Jaime A. Guerra P. - Profesional Especializado - Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible
 Pedro de la Rosa Páez - Profesional Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible
 Freddy Antonio Chelín Terán - Contratista SSPD - Delegada Para Energía Y Gas Combustible
 Camilo Ibáñez - Contratista Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible

Revisó: Jorge Eliécer Ortiz Fernández – Director Técnico de Gestión de Gas Combustible

¹ Informe de Viabilidad Financiera (Febrero, 2015) – Auditoría Externa de Gestión y Resultados Año 2014. Fuente: SUI, según resolución SSPD 200613000012295.