

**DIAGNÓSTICO DE LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO  
DE GAS POR REDES DE TUBERÍA**

**GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.**

**PERIODO 2014-2015**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS  
COMBUSTIBLE  
Bogotá, diciembre de 2015**

## **INTRODUCCIÓN**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en desarrollo del proyecto “Mejoramiento del monitoreo a los prestadores de servicios públicos domiciliarios”, ha priorizado el análisis de algunas prestadoras, en las que se han identificado aspectos críticos relacionados con la prestación del servicio público domiciliario como resultado de las diferentes actividades de inspección y vigilancia adelantadas en el ejercicio de las funciones atribuidas por la Constitución y la Ley a la Entidad.

Este análisis se orienta, en principio a: i) Obtener y analizar información financiera, administrativa, técnica y comercial de los prestadores seleccionados, ii) Verificar la correcta aplicación de las tarifas, subsidios y contribuciones y iii) elaborar y publicar los informes diagnósticos de los prestadores de energía eléctrica y gas combustible que han sido priorizados, procurando reflejar el comportamiento del prestador en el período comprendido entre el año 2014 y lo corrido del 2015.

En este orden de ideas, se presenta el diagnóstico correspondiente a la empresa GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. a partir de cada uno de los tópicos revisados, y el último contiene una revisión de las principales acciones de control adelantadas por la SSPD frente a este prestador, así como las recomendaciones derivadas del análisis realizado.

### **1. DIAGNOSTICO FINANCIERO - ADMINISTRATIVO**

Gas Natural del Oriente está clasificada como empresa del Grupo 1 de acuerdo con los requisitos exigidos en los decretos 2784 de 2002 y 2706 de 2012; por tal razón, está sujeta al ámbito de aplicación de la resolución 20151300028355. En consecuencia, la empresa cargó información correspondiente al cierre de transición 2014 y no está obligada a realizar el cargue semestral exigido en la resolución 20061300025985, lo anterior debido a lo estipulado en la resolución 20151300016085.

Así las cosas, en el tópico financiero no se tiene información intermedia del año 2015 para empresas clasificadas como Grupo 1, no obstante el cargue más reciente corresponde al cierre de transición del año 2014 cuya fecha máxima de reporte fue el día 30 de septiembre de 2015.

En síntesis y de acuerdo a lo mencionado, el siguiente diagnostico financiero tiene el objetivo de verificar el cambio de la situación financiera de la empresa, efectuando una comparación entre en plan contable anual del año 2014 y el cierre de transición que tiene corte a la misma fecha.

Finalmente, es importante resaltar que el presente diagnostico no evalúa la calidad de la información presentada en relación al cumplimiento exacto de los estándares internacionales, sin embargo se analiza lo reportado por la empresa para verificar el impacto financiero de la convergencia.

- **Estado de Situación Financiera - Balance General**

Tabla 1.1 Estado de Situación Financiera - Balance General Servicio de Gas Natural

<i>Estado de Situación Financiera / Balance General</i>	<i>2014 NIF</i>	<i>2014 PUC</i>	<i>Variación</i>
<b>Activo</b>	<b>\$126.670.687.238</b>	<b>\$169.087.680.908</b>	<b>-25,09%</b>
Activo Corriente	\$33.383.374.933	\$38.288.767.820	-12,81%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$39.709.009.230	\$32.595.954.457	21,82%
Inversiones	\$5.605.032.344	\$6.749.908.642	-16,96%
<b>Pasivo</b>	<b>\$85.269.610.659</b>	<b>\$63.954.952.715</b>	<b>33,33%</b>
Pasivo Corriente	\$62.049.711.921	\$47.874.055.207	29,61%
Obligaciones Financieras	\$55.636.886.726	\$38.589.059.255	44,18%
<b>Patrimonio</b>	<b>\$41.401.076.579</b>	<b>\$105.132.728.193</b>	<b>-60,62%</b>
Capital Suscrito y Pagado	\$12.263.566.000	\$12.012.162.897	2,09%
Impacto Patrimonial derivado de la transición	\$0		

Fuente: SUI.

- **Activos**

El activo del servicio de Gas Natural presenta una reducción del 25% respecto al saldo de la norma local, explicado principalmente por el alto valor de las valorizaciones de activos en la base local y por el registro de activos financieros materiales.

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

- **Otros Activos Financieros:** Los otros activos financieros corresponden a un concepto de la taxonomía NIF, donde generalmente se registran instrumentos financieros. Los Activos Financieros concentran el 35% del total del activo y no son claramente identificables en la norma local.

La empresa no realizó el cargue correspondiente al formato 5 “políticas y revelaciones” por tal razón no se puede describir con claridad a que corresponden los \$44.684 millones de pesos reportados en el cierre de transición.

Es importante mencionar que los activos financieros son el grupo con importancia relativa más alta en el estado de situación financiera.

- Grupo Propiedad Planta y Equipo: Este grupo concentra el 19% del total del activo del servicio de Gas Natural bajo norma local y el 31% bajo NIF, presenta un aumento del 21,8% respecto a norma local, equivalente en \$7.113 millones de pesos.

La empresa no realizó el cargue correspondiente al formato 5 “políticas y revelaciones” por tal razón no se puede describir con claridad la política o tipo de medición que utilizó la empresa para este grupo.

Es importante mencionar que las valorizaciones de activos fijos bajo norma local equivalen a \$86.751 millones de pesos y no hacen parte del grupo de propiedad planta y equipo en la presentación del balance general. Así las cosas, si realizamos el ejercicio de sumar la valorización de activos con el saldo de propiedad planta y equipo en norma local y lo comparamos con el saldo NIF, se presenta un escenario muy diferente en el cual dicho grupo disminuye aproximadamente en \$79.638 millones de pesos, lo cual explica en parte, la disminución del total de activo de la empresa bajo estándares internacionales.

- Deudores: Este grupo concentra el 22% del total del activo del servicio de Gas Natural bajo norma local y el 25% bajo NIF, presenta una disminución del 15% respecto a norma local, equivalente en \$5.749 millones de pesos, lo anterior aporta en menor proporción a la disminución del total del activo en NIF.

La empresa no realizó el cargue correspondiente al formato 5 “políticas y revelaciones”, por tal razón no se puede describir con claridad la política o tipo de medición que utilizó la empresa para este grupo.

Es importante mencionar que se presume que el principal cambio que justifica la diferencia de los deudores, se centraliza en el registro de los anticipos para adquisición de bienes y servicios, que en norma local presentan un valor de \$7.726 millones de pesos.

- **Pasivos**

El pasivo del servicio de Gas Natural presenta un incremento del 33% respecto al saldo de la norma local, explicado principalmente el incremento de los pasivos financieros en NIF.

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

- Pasivo Financiero: Este grupo concentra el 60% del total del pasivo del servicio de Gas Natural bajo norma local y el 65% bajo NIF, presenta una aumento de 44% respecto a norma local, equivalente en \$17.047 millones de pesos.

La empresa no realizó el cargue correspondiente al formato 5 “políticas y revelaciones”, por tal razón no se puede describir con claridad la política o tipo de medición que utilizó la empresa para este grupo. Es importante mencionar el aumento del valor en la medición del pasivo financiero bajo NIF es el factor

más relevante que justifica el crecimiento del pasivo del servicio en el cierre de transición.

- Cuentas por pagar: Este grupo concentra el 24% del total del activo del servicio de Gas Natural bajo norma local y el 34% bajo NIF, presenta un aumento del 91% respecto a norma local, equivalente en \$14.056 millones de pesos.

La empresa no realizó el cargue correspondiente al formato 5 “políticas y revelaciones”, por tal razón no se puede describir con claridad la política o tipo de medición que utilizó la empresa para este grupo.

Es importante mencionar que la principal diferencia que se presenta en la medición de la norma local en relación a la norma internacional, se basa en la contabilización de los pasivos estimados, de los cuales \$8.951 millones de pesos corresponden a servicios obtenidos cuya factura está pendiente de legalizar. Así las cosas, si se suman las provisiones y el saldo de las cuentas por pagar en la norma local, se disminuye el impacto que se presenta preliminarmente con NIF.

- **Patrimonio**

El patrimonio del servicio de Gas Natural presenta una reducción significativa del 60,6% respecto al saldo de la norma local, equivalente en \$63.732 millones de pesos, explicado principalmente por la reducción de los superávits por valorización y por la revalorización del patrimonio inexistente en el cierre de transición.

En adición, es importante mencionar que en contabilidad local, la empresa registra un superávit por valorización de \$84.159 millones de pesos y una revalorización del patrimonio por valor de \$7.756 millones de pesos, lo cual explica la alta diferencia en la medición del patrimonio. Por otra parte, la empresa registra un crecimiento de reservas bajo NIF equivalentes en \$64.665 millones de pesos, sin embargo la empresa no realizó el cargue correspondiente al formato 5 “políticas y revelaciones”, por tal razón no se puede describir con claridad la política o tipo de medición que utilizó la empresa para este grupo.

Finalmente, la empresa no reporta valor en el impacto patrimonial derivado de la transición. Sin embargo, se presume que la empresa haya reportado el impacto directamente en el concepto NIF “ganancias acumuladas” debido a que dicho concepto presenta una variación equivalente en \$36.732 millones de pesos. No obstante, dicho concepto en norma local corresponde a la utilidad del ejercicio del año 2014.

- **Estado de Resultados**

Tabla 1.2. Estado de Resultados Servicio de Gas Natural

<i>ESTADO DE RESULTADOS</i>	<i>2014 NIF</i>	<i>2014 PUC</i>	<i>Variación</i>
INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS	\$126.022.248.472	\$110.312.838.885	14,24%
COSTOS DE VENTAS	\$69.607.162.812	\$87.199.808.967	-20,18%
RESULTADO BRUTO	\$56.415.085.660	\$23.113.029.918	144,08%
Gastos de Administracion	\$29.892.370.165	\$11.064.713.802	170,16%
RESULTADO OPERACIONAL	\$26.522.715.495	\$12.048.316.116	120,14%
RESULTADO NETO	\$21.212.735.599	\$12.048.316.116	76,06%

Fuente: SUI.

Como se observa en la Tabla 1.2, los ingresos de actividades ordinarias sufrieron un incremento del 14,2% en la conversión a norma internacional, sin embargo a partir de la norma local no se evidencian otro tipo de ingresos que pudieran haber afectado dicho crecimiento, desafortunadamente la empresa no revela el porqué de la variación.

El costo de ventas presenta una disminución del 20,2% respecto a la contabilidad bajo norma local, equivalentes en \$17.592 millones de pesos. Es importante señalar que los gastos de administración en NIF, presentan un notable crecimiento de 170% por valor de \$18.827 millones de pesos, lo cual presume que muchos de los valores que se encontraban en el grupo 75 del costo de venta en norma local, hayan sido clasificados en NIF en el grupo de gastos de administración.

Teniendo en cuenta la anterior, se observa que el margen bruto de la empresa presenta un crecimiento exponencial del 144%, sin embargo la explicación de esta cifra se deba a la reclasificación en la revelación de varios conceptos que ahora son gastos de administración.

El resultado operacional en el cierre de transición presenta un aumento de 120% respecto a la norma local, lo anterior equivalente en \$14.474 millones de pesos, debido al incremento de los ingresos de actividades ordinarias.

Finalmente, el resultado neto de la empresa presenta un considerable incremento bajo NIF del 76%, equivalentes en \$9,164 millones de pesos, observando el cargue de cierre de transición la diferencia se debe principalmente al registro de \$8,622 millones en NIF correspondientes a gastos por impuestos, lo anterior no se observa en el registro del grupo 53 de la norma local.

- **Análisis de indicadores financieros**

Tabla 1.3. Indicadores Financieros - Servicio de Gas Natural

<i>INDICADORES</i>	<i>2014 NIF</i>	<i>2014 PUC</i>
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN</b>		
Razón Corriente – Veces	0,5	0,8
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	90,3	57,4
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	154,0	5,9
Activo Corriente Sobre Activo Total	26,35%	22,64%
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO</b>		
Nivel de Endeudamiento	67,3%	37,8%
Patrimonio Sobre Activo	32,7%	62,2%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	72,8%	74,9%
<b>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD</b>		
Margen Operacional (Resultado Operacional / Ingreso Act Ord)	21,0%	10,9%
Margen Neto (Resultado Neto / Ingreso Act Ord)	16,8%	10,9%

Fuente: SUI, Nov 2015. Cálculos SSPD.

### **Liquidez**

El servicio de gas natural presenta una liquidez menor a 1, en cualquiera de las dos bases contables, lo cual quiere decir que con los activos corrientes no se alcanzan a cubrir los pasivos corrientes ante una exigibilidad. El indicador presenta un leve deterioro de 0,3 veces en la base NIF, debido a que la empresa reporta un pasivo corriente superior en la base NIF del 29%, equivalente en \$14.176 millones de pesos. La diferencia es explicada básicamente por el incremento de las cuentas por pagar de categoría corriente en NIF.

Por otra parte, la empresa presenta un indicador de rotación de cuentas por cobrar en deterioro en el cierre de transición en 33 días. Lo anterior se debe principalmente a que la medición de ingresos de la empresa presenta cambios materiales respecto a la norma local.

El escenario en relación a la velocidad de pago de las obligaciones de la empresa presenta un cambio extremo, debido a que con la base NIF, la empresa reduce su velocidad de pago en 148 días. Lo anterior se debe porque en la norma local, la empresa tiene un valor de proveedores muy bajo respecto al total del grupo de cuentas por pagar, mientras que en NIF el concepto de cuentas comerciales por pagar agrupa el total de las cuentas por pagar que en su gran mayoría estaban clasificadas por la empresa en cuentas que no hacían parte del cálculo del indicador.

El activo corriente en NIF presenta un leve crecimiento en la participación del Activo Total, no por un crecimiento relevante en el mismo, sino a la reducción del Activo Total producto de la valoración de la propiedad planta y equipo en NIF.

### **Endeudamiento**

Respecto al endeudamiento, el servicio de gas natural está financiado en un 67% con fuentes de recursos externas bajo NIF y en un 38% en norma local. En adición, es importante mencionar que el crecimiento en NIF obedece al incremento del pasivo financiero y a la notable disminución del activo producto de la nueva medición de propiedad planta y equipo en NIF. En complemento, en el cierre de transición se observa la disminución de las fuentes internas de financiamiento debido a que en la norma local se presentaba un patrimonio alto, producto de los superávit de activos.

El pasivo corriente en NIF presenta una concentración relativamente constante respecto a la normal local, debido a que el crecimiento del pasivo corriente en NIF esta correlacionado con el incremento del Pasivo Total en el cierre de transición.

### **Rentabilidad**

Por último, se observa que la empresa aumenta en NIF su margen operacional, en 10 puntos porcentuales, debido al incremento de los ingresos de actividades ordinarias en NIF. El margen neto presenta un aumento de 6 puntos porcentuales, ocasionado por lo explicado anteriormente mencionada y resulta ser menor que en el margen operacional debido al registro de gastos de impuestos por un valor material que no se observa en la norma local.

## **2. DIAGNOSTICO TÉCNICO – OPERATIVO**

### **a) Descripción de la Infraestructura.**

La empresa Gases del Oriente S.A E.S.P presta los servicios de distribución de gas en el Departamento de Norte de Santander específicamente en municipios como Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Pamplona Toledo, Labateca, Chitagá, Silos, Sardinata, y El Zulia, vale señalar que la distribución de gas en la ciudad de Cúcuta se inició en 1991 como una concesión dada por el Ministerio de Minas; el servicio en esta ciudad se ha prestado históricamente realizando una mezcla de aire y gas propanado conocido como Gas Natural Sintético (GNS) debido a las limitaciones técnicas de las fuentes de suministro que abastecen a esta región del país, razón por la cual el suministro de gas en Cúcuta se origina desde el campo Sardinata municipio de Tibú. Importante señalar que la prestación del servicio de gas por redes propende por:



- Permitir en condiciones económica y financieramente viables, la masificación y extensión del servicio en aquellos municipios cuyos inmuebles residenciales pertenecen a los estratos 1, 2 y 3.
- El área debe tener una distribución poblacional que incluya suficientes pequeños consumidores obligados a sufragar la contribución de solidaridad vigente, para que con este recaudo se pueda atender los pagos por concepto de subsidios a los consumidores que podrían tener derecho a ellos.
- No es económicamente viable la prestación del servicio aisladamente en áreas urbanas con baja densidad poblacional o con predominio de población con posibilidad de tener subsidio.
- La prestación del servicio se hace viable si el área está servida por redes de tubería e incluye municipios con una composición poblacional diferente que permita, dentro del mismo mercado, recaudar las contribuciones requeridas para cubrir los subsidios.

Como se puede evidenciar una condición técnica especial hace referencia a la distribución poblacional y de redes de distribución de gas por lo que los prestadores deben hacer toda la gestión posible por lograr captar la mayor cantidad de usuarios disponibles en el mercado; pues si bien el contrato de concesión del área no obliga a una cantidad específica de redes de distribución, si obligaba a una cantidad base de usuarios con servicio.

### Composición de la infraestructura y potencialidad del servicio.

Como se mencionó anteriormente las redes de distribución de gas por redes por arquitectura y eficiencia deben tener una composición o anillado que permita la conexión del servicio de todos los usuarios potenciales de un municipio, a continuación se muestra en la siguiente tabla la composición habitacional de los municipios de la empresa Gases del Oriente SA ESP y su porcentaje de conexión o utilización lo cual permite identificar las potencialidades o debilidades técnicas y comerciales en la masificación del servicio.

**Tabla 2.1 Composición habitacional**

Municipio	Catastro (1)	Usuarios anillados	Usuarios conectados	Cobertura efectiva (%)
Cucuta	139.538	125.848	92.845	73,8%
Villa del Rosario	16.801	15.402	7.888	51,2%
Los Patios	16.007	15.747	8.834	56,1%
Pamplona	12.687	12.046	5.786	48,0%
Toledo	4.399	2.278	1.535	67,4%
Labateca	1.679	582	363	62,4%
Chitaga	2.438	1.257	1.017	80,9%
Silos	1.466	508	294	57,9%
Sardinata	4.441	2.763	2.089	75,6%
El Zulia	5.173	2.656	1.437	54,1%
<b>Totales</b>	<b>204.629</b>	<b>179.087</b>	<b>122.088</b>	

Fuente: SUI – Superservicios.

Como se puede evidenciar en esta zona de frontera las coberturas técnicas de servicio son deficientes en todos los municipios, la temática de combustibles de contrabando podría justificar la baja cobertura de penetración del servicio sin embargo, se requiere esfuerzos en la gestión para tener mayor cantidad de usuarios.

### Comportamiento de la Demanda de gas por redes.

La demanda de gas de Gases del Oriente SA ESP para sus mercados relevantes no crece significativamente por la problemática mencionada en zonas de frontera, pero se mantiene estable, en 2014 la comercialización de gas por redes alcanzó los 23 millones de metros cúbicos.

**Tabla 2.2. Demanda de gas natural principales distribuidoras.**

EMPRESA	AÑO			
	2011	2012	2013	2014
Alcanos de Colombia	117	126	132	123
Efigas	102	108	111	105
EPM	197	215	228	230
Gas Natural	621	664	668	675
Gases de La Guajira	18	22	22	23
Gasorient	82	79	77	74
Gases del Caribe	225	228	232	241
Gases de Occidente	196	201	210	208
Metrogas	23	24	25	41
Gasnacer	12	13	14	15
Gas Natural Cundiboyacense	112	109	111	114
Gases del Oriente	19	19	22	23
Madigas	13	16	16	18
Llanogas	29	32	33	34
Surtigas	138	139	132	167
Otras distribuidoras	24	29	28	43
<b>Totales</b>	<b>1.928</b>	<b>2.024</b>	<b>2.061</b>	<b>2.134</b>

Fuente: SUI.

### b) Calidad del servicio

Durante el año 2014 no se evidenciaron interrupciones constantes y el servicio en el municipio de Cúcuta no presentó limitaciones considerables;

### 3. DIAGNÓSTICO COMERCIAL

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. registra las actividades de comercialización y Distribución de gas natural, a continuación se describe la dinámica del mercado de suscriptores, a partir del comportamiento en el número de usuarios, así como información relacionada con aspectos de facturación y las peticiones, quejas y recursos reportadas al Sistema Único de Información – SUI durante la vigencias 2014 y septiembre 2015. Las estadísticas de los componentes anteriormente mencionados, se ilustran como un referente indispensable para establecer comparativos de magnitud y evolución de las cifras de la empresa.

#### 3.1. Suscriptores residenciales y no residenciales

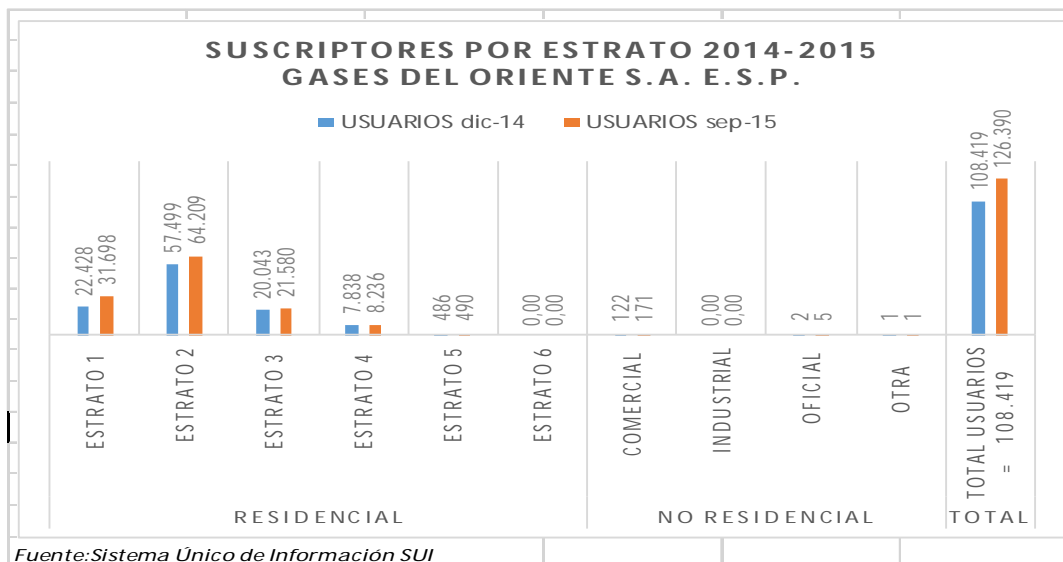
Para el siguiente análisis se tomó la información de suscriptores del servicio de gas natural por red reportada por la empresa Gases del Oriente S.A. E.S.P., al Sistema Único de Información-SUI en los años 2014 y 2015, en este sentido se observa que la cobertura geográfica de suscriptores se presenta solo en el departamento de Norte de Santander, reportando 108.419 usuarios para el año 2014 y para septiembre del año 2015 el número de suscriptores reportados fue de 126.390 respectivamente.

**Tabla 3.1. Composición Suscriptores residenciales y no residenciales  
Gases del Oriente S.A. E.S.P.**

USO	ESTRATO	Año 2014		Año 2015	
		USUARIOS Diciembre	PARTICIPACIÓN (%)	USUARIOS Septiembre	PARTICIPACIÓN (%)
Residencial	Estrato 1	22.428	20,69%	31.698	25,08%
	Estrato 2	57.499	53,03%	64.209	50,80%
	Estrato 3	20.043	18,49%	21.580	17,07%
	Estrato 4	7.838	7,23%	8.236	6,52%
	Estrato 5	486	0,45%	490	0,39%
	Estrato 6	-	0,00%	-	0,00%
<b>TOTAL RESIDENCIAL</b>		<b>108.294</b>	<b>99,89%</b>	<b>126.213</b>	<b>99,86%</b>
No Residencial	Comercial	122	0,11%	171	0,14%
	Industrial	-	0,00%	-	0,00%
	Oficial	2	0,00%	5	0,00%
	Otra	1	0,00%	1	0,00%
<b>TOTAL NO RESIDENCIAL</b>		<b>125</b>	<b>0,11%</b>	<b>177</b>	<b>0,14%</b>
<b>TOTAL SUSCRITORES</b>		<b>108.419</b>	<b>100%</b>	<b>126.390</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Sistema Único de Información - SUI - calculos propios*

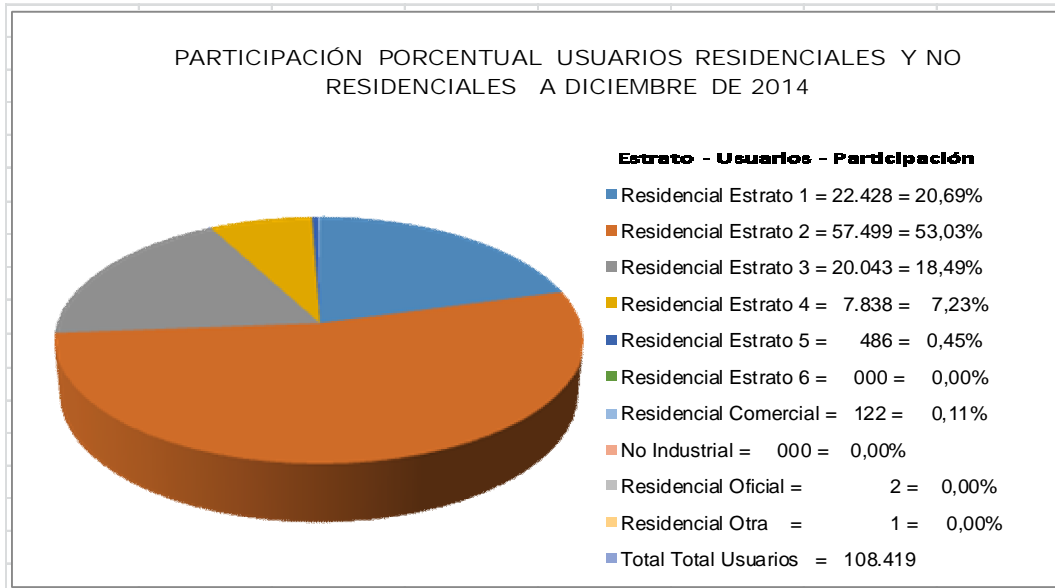
**Grafico No. 3.1. Evolución en el número de suscriptores 2014-2015**  
**Gases del Oriente S.A. E.S.P.**



Dentro de la composición porcentual de suscriptores en mercado regulado (residencial y no residencial) para el año 2014, se establece que la mayor participación del total de suscriptores de gas natural domiciliario está dada por el sector residencial con el 99,89%, siendo el estrato 2 el de mayor concentración de usuarios con el 53,03%, seguido del estrato 1 con el 20,69% y el estrato 5 el de menor participación con el 0,45% respectivamente, es decir que la mayor concentración de usuarios se da en los estratos subsidiables 2 y 1. En general se puede concluir que el 73,72% de los usuarios residenciales se encuentran concentrados en los estratos subsidiables 2 y 1.

Para los suscriptores no residenciales, se observa que en el año 2014 el sector de mayor participación es el comercial con el 0.11 % del total de suscriptores registrados por el prestador, el resto del sector mantiene una participación muy baja.

**Gráfico No. 3.2. Composición suscriptores a diciembre 2014**  
**Gases del Oriente S.A. E.S.P.**

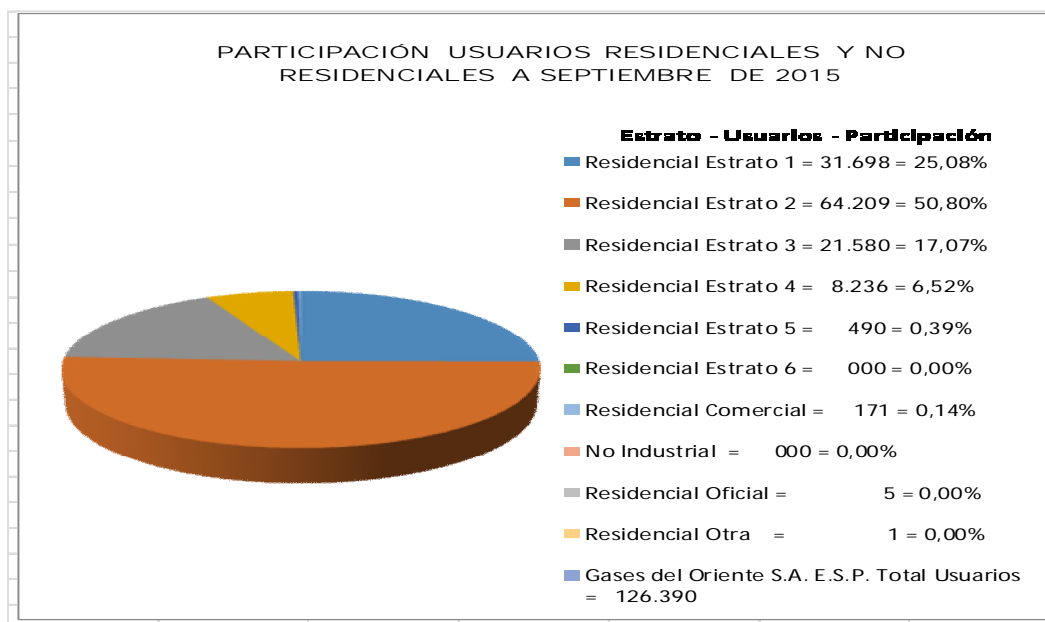


Fuente: Sistema Único de Información-SUI

Para el año 2015, con relación al número de suscriptores reportados por el prestador, se evidencia que hubo un incremento en todos los estratos, siendo el sector residencial el de mayor participación con el 99,86%, y el estrato 2 el de mayor concentración de suscriptores con el 50,80%, seguido del estrato 1 con el 25,08% y el estrato 5 el de menor participación con el 0,39% respectivamente, es decir que el año 2015 se sigue manteniendo la mayor concentración de usuarios en los estratos subsidiables 2 y 1.

El sector no residencial en el año 2015, la situación se mantiene con una participación del 0,14% en el sector comercial y el resto de usuarios de dicho sector se mantiene muy bajo.

**Gráfico No. 3.3. Composición suscriptores a septiembre 2015**  
**Gases del Oriente S.A. E.S.P.**



Fuente: Sistema Único de Información –SUI

En lo que respecta a la variación de suscriptores del servicio de gas natural por red reportado por el prestador al Sistema Único de Información SUI en el año 2015 con respecto al año 2014, se observa que en septiembre del año 2015 la empresa presenta un total de 126.390 suscriptores, alcanzando un incremento del 16,58% en relación al total de suscriptores reportados por el prestador en el año 2014 que fue de 108.419 suscriptores

El sector residencial presentó una variación del 16,55% en septiembre del año 2015, siendo el estrato 1 con 41,33% el que presentó un mayor incremento en el número de suscriptores, seguido del estrato 2 con una variación del 11,67% y el estrato 5 el de menor variación con el 0,82% en el número de suscriptores.

En el sector no residencial la mayor variación en el número de suscriptores la presentó el sector oficial con el 150%, seguido del sector comercial con el 40,16%.

En general se observó un crecimiento sostenido en la evolución de los suscriptores del servicio de gas domiciliario por red reportados por el prestador en el periodo 2014 a 2015, alcanzando una tasa máxima de crecimiento promedio del 16,58%

**Tabla 3.2. Variación de suscriptores Residenciales y no Residenciales 2014-2015**  
**Gases del Oriente S.A. E.S.P.**

USO	ESTRATO	Año 2014		Año 2015		VARIACIÓN 2014 a 2015	
		USUARIOS Diciembre	PARTICIPACIÓN (%)	USUARIOS Septiembre	PARTICIPACIÓN (%)	ABSOLUTA	RELATIVA (%)
Residencial	Estrato 1	22.428	20,69%	31.698	25,08%	9.270	41,33%
	Estrato 2	57.499	53,03%	64.209	50,80%	6.710	11,67%
	Estrato 3	20.043	18,49%	21.580	17,07%	1.537	7,67%
	Estrato 4	7.838	7,23%	8.236	6,52%	398	5,08%
	Estrato 5	486	0,45%	490	0,39%	4	0,82%
	Estrato 6	-	0,00%	-	0,00%	-	-
<b>TOTAL RESIDENCIAL</b>		<b>108.294</b>	<b>99,89%</b>	<b>126.213</b>	<b>99,86%</b>	<b>17.919</b>	<b>16,55%</b>
No Residencial	Comercial	122	0,11%	171	0,14%	49	40,16%
	Industrial	-	0,00%	-	0,00%	-	-
	Oficial	2	0,00%	5	0,00%	3	150%
	Otra	1	0,00%	1	0,00%	-	0,00%
<b>TOTAL NO RESIDENCIAL</b>		<b>125</b>	<b>0,11%</b>	<b>177</b>	<b>0,14%</b>	<b>52</b>	<b>41,60%</b>
<b>TOTAL SUSCRITORES</b>		<b>108.419</b>	<b>100%</b>	<b>126.390</b>	<b>100%</b>	<b>17.971</b>	<b>16,58%</b>

Fuente: Sistema Único de Información - SUI - calculos propios

En la siguiente tabla se muestra en detalle la participación de suscriptores por municipio, en el año 2014 se observa que el mayor número de usuarios en el sector residencial, se concentra en la cabecera municipal de Cúcuta con el 78,35 %, seguido del municipio de los Patios con el 7,58 % y el municipio con menor participación fue Silos con el 0,26%.

Para el año 2015 se evidencia que la mayor participación en el sector residencial se concentra de igual manera en la cabecera municipal de Cúcuta con el 73,75%, seguido del municipio los Patios con el 8,41% y el municipio de menor participación sigue siendo Silos con el 0,22% respectivamente.

En la variación de suscriptores residenciales por municipio para el año 2014 con respecto al 2015 fue positiva en un 16.55 %, siendo el municipio de Sardinata el de mayor incremento con el 68,06%, seguido del municipio de Villa del Rosario con el 49,03 % y el municipio de menor incremento es Chitaga con el -1,50%, pasando de 997 suscriptores en el año 2014 a 982 en el año 2015.

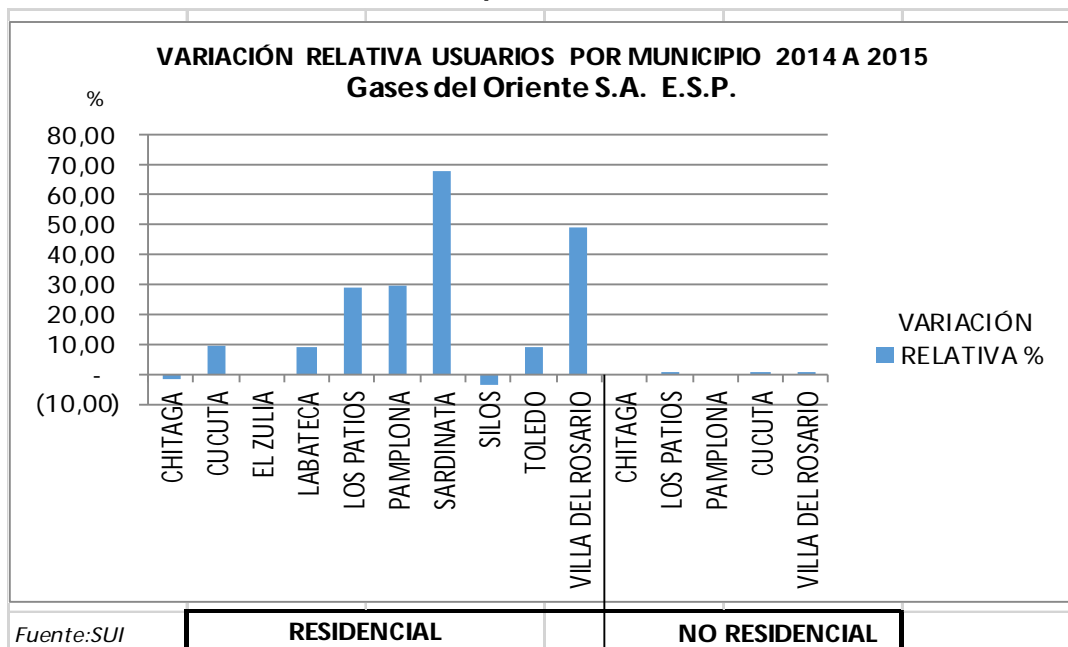
La variación de suscriptores no residenciales del 2014 con respecto al 2015 fue del 41,60%, siendo el municipio de Villa del Rosario el de mayor incremento con el 66,67%, pasando de 111 suscriptores en el año 2014 a 143 suscriptores para el año 2015.

**Tabla 3.3. Suscriptores residenciales y no residenciales por Municipio 2014 - 2015  
Gases del Oriente S.A. E.S.P.**

USO	DEPARTAMENTO	Municipio	AÑO 2014		AÑO 2015		VARIACIÓN	
			TOTAL USUARIOS	PARTICIPACIÓN AÑO 2014 (%)	TOTAL USUARIOS	PARTICIPACIÓN AÑO 2015 (%)	ABSOLUTA	RELATIVA
Residencial		CHITAGA	997	0,92%	982	0,78%	(15)	-1,50%
		CUCUTA	84.944	78,35%	93.209	73,75%	8.265	9,73%
		EL ZULIA	0,00	0,00%	1.864	1,47%	1.864	-
	NORTE	LABATECA	359	0,33%	392	0,31%	33	9,19%
		LOS PATIOS	8.222	7,58%	10.631	8,41%	2.409	29,30%
		PAMPLONA	4.742	4,37%	6.159	4,87%	1.417	29,88%
	SANTANDER	SARDINATA	1.221	1,13%	2.052	1,62%	831	68,06%
		SILOS	282	0,26%	272	0,22%	(10)	-3,55%
		TOLEDO	1.402	1,29%	1.524	1,21%	122	8,70%
VILLA DEL ROSARIO		6.125	5,65%	9.128	7,22%	3.003	49,03%	
<b>TOTAL RESIDENCIAL</b>			<b>108.294</b>	<b>99,88%</b>	<b>126.213</b>	<b>99,86%</b>	<b>17.919</b>	<b>16,55%</b>
No Residencial	NORTE	CHITAGA	0,00	0,00%	1	0,00%	1	-
		LOS PATIOS	8	0,01%	9	0,01%	1	12,50%
	SANTANDER	PAMPLONA	0,00	0,00%	14	0,01%	14	-
		CUCUTA	111	0,10%	143	0,11%	32	28,83%
		VILLA DEL ROSARIO	6	0,01%	10	0,01%	4	66,67%
<b>TOTAL NO RESIDENCIAL</b>			<b>125</b>	<b>0,12%</b>	<b>177</b>	<b>0,14%</b>	<b>52</b>	<b>41,60%</b>
<b>TOTAL USUARIOS</b>			<b>108.419</b>	<b>100,00%</b>	<b>126.390</b>	<b>100,00%</b>	<b>17.971</b>	<b>16,58%</b>

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

**Grafico No. 3.4. Comportamiento Variación Relativa de Suscriptores por Municipio 2014 a 2015**





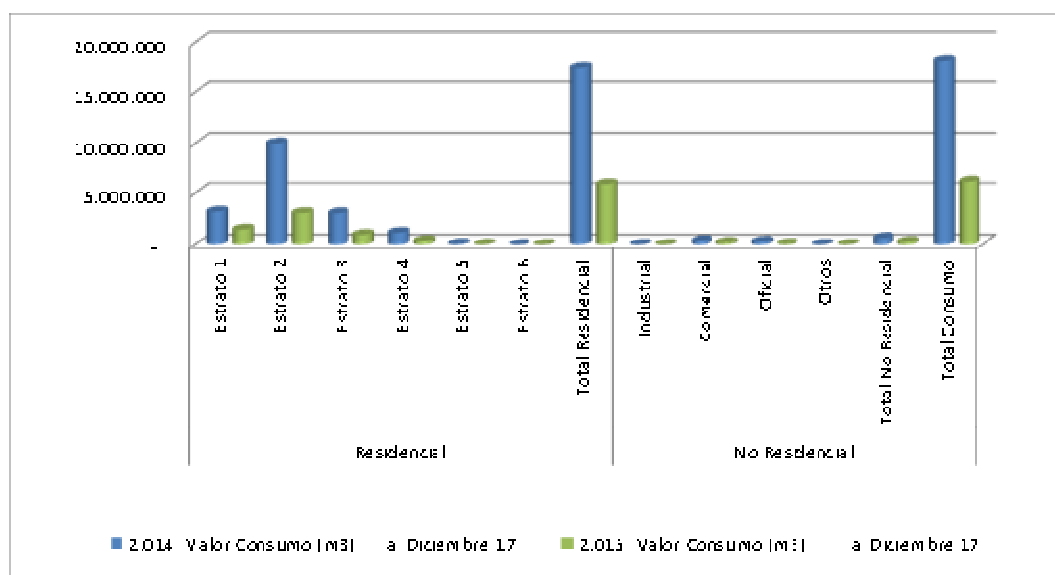
### 3.2. Consumos y facturación

- Consumos

El siguiente grafico muestra la evolución del consumo (m<sup>3</sup>) en los años 2014 y 2015

**Grafico 3.5. Evolución del consumo (m<sup>3</sup>) años 2014 – 2015**

**Gases del Oriente S.A. E.S.P.**



Fuente: Sistema Único de Información-SUI. Cálculos propios

En la siguiente tabla se muestra en detalle la participación en el consumo por tipo de usuarios, observando que en el año 2014 el sector residencial ocupa la mayor participación en el consumo con el 96,44%, siendo el estrato 2 el de mayor consumo con el 55%, seguido del estrato 1 con el 17,80% y el estrato 5 el de menor participación en el consumo con el 0,39% respectivamente. Es decir que para el año 2014 el mayor consumo se concentra en los estratos subsidiables 2 y 1 con el 72,80% del total consumido por los usuarios.

Para el año 2015, se observa que el uso residencial sigue manteniendo el mayor consumo con el 95,85% del total consumido por los usuarios, siendo el estrato 2 el de mayor participación en el consumo con el 50%, seguido del estrato 1 con el 23,66% y el de menor consumo es el estrato 5 con el 0,33%, el uso no residencial mantiene un comportamiento muy mínimo en el consumo como se puede apreciar en la siguiente tabla.

**Tabla 3.4. Comportamiento de consumos (m<sup>3</sup>) años 2014-2015  
Gases del Oriente S.A. E.S.P.**

Usos	Estratos Actividad	2.014		2.015	
		Valor Consumo (m <sup>3</sup> ) a Diciembre 31	Participación Porcentual	Valor Consumo (m <sup>3</sup> ) a Diciembre 17	Participación Porcentual
Residencial	Estrato 1	3.236.997	17,80%	1.446.142	23,66%
	Estrato 2	10.002.383	55,00%	3.099.024	50,70%
	Estrato 3	3.085.078	16,96%	942.277	15,41%
	Estrato 4	1.145.123	6,30%	352.092	5,76%
	Estrato 5	70.943	0,39%	20.010	0,33%
	Estrato 6	0	0,00%	0	0,00%
	<b>Total Residencial</b>	<b>17.540.504</b>	<b>96,44%</b>	<b>5.859.553</b>	<b>95,85%</b>
No Residencial	Industrial	0	0,00%	0	0,00%
	Comercial	377.397	2,08%	175.271	2,87%
	Oficial	269.330	1,48%	78.140	1,28%
	Otros	0	0,00%	0	0,00%
	<b>Total No Residencial</b>	<b>646.727,00</b>	<b>3,56%</b>	<b>253.411</b>	<b>4,15%</b>
<b>Total Consumo</b>	<b>18.187.231,00</b>	<b>100%</b>	<b>6.112.964</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Sistema Único de Información - SUI, Cálculos propios-diciembre-17-2015*

En relación con el consumo en m<sup>3</sup>, en los estratos residenciales se evidencia una disminución del -66,59% en el consumo realizado por los usuarios en el año 2015 en comparación con el año 2014, pasando de consumir 17.540.504 m<sup>3</sup> en el año 2014 a 5.859.553 m<sup>3</sup> en el año 2015, siendo el estrato 5 el que refleja la mayor disminución en consumo con el -71,78%, en segundo lugar lo ocupa el estrato 3 con el -69,46% del consumo total, así mismo se evidencia una disminución bastante considerable en el consumo (m<sup>3</sup>) realizado en los estratos 4, 2 y 1 respectivamente, de igual manera para los suscriptores pertenecientes al uso no residencial se observa un comportamiento decreciente en el consumo similar al uso residencial, presentando una disminución en el consumo(m<sup>3</sup>) del -60,82%, al pasar de consumir 616.727 m<sup>3</sup> en el año 2014 a consumir 253.411 m<sup>3</sup> en el año 2015, siendo el sector oficial el que reflejo la mayor disminución en el consumo con un -70,99%, Como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 3.5. Variación consumos por tipo de usuarios años 2014 - 2015**

**Gases del Oriente S.A. E.S.P.**

Usos	Estratos o Actividad	2.014	2.015	VARIACIÓN AÑOS 2015 Vs 2014	
		Cantidad Consumo (m3) a Diciembre 31	Cantidad Consumo (m3) a Diciembre 17	Absoluta	Relativa (%)
Residencial	Estrato 1	3.236.997	1.446.142	(1.790.855)	-55,32%
	Estrato 2	10.002.363	3.099.024	(6.903.339)	-69,02%
	Estrato 3	3.085.078	942.277	(2.142.801)	-69,46%
	Estrato 4	1.145.123	352.092	(793.031)	-69,25%
	Estrato 5	70.943	20.018	(50.925)	-71,78%
	Estrato 6	0	0	0	0,00%
	<b>Total Residencial</b>	<b>17.540.504</b>	<b>5.859.553</b>	<b>(11.680.951)</b>	<b>-66,59%</b>
No Residencial	Industrial	0	0	0	0,00%
	Comercial	377.397	175.271	(202.126)	-53,56%
	Oficial	269.330	78.140	(191.190)	-70,99%
	Otros	0	0	0	0,00%
	<b>Total No Residencial</b>	<b>646.727,00</b>	<b>253.411</b>	<b>(393.316)</b>	<b>-60,82%</b>
<b>Total Consumo</b>	<b>18.187.231,00</b>	<b>6.112.964</b>	<b>(12.074.267)</b>	<b>-66,39%</b>	

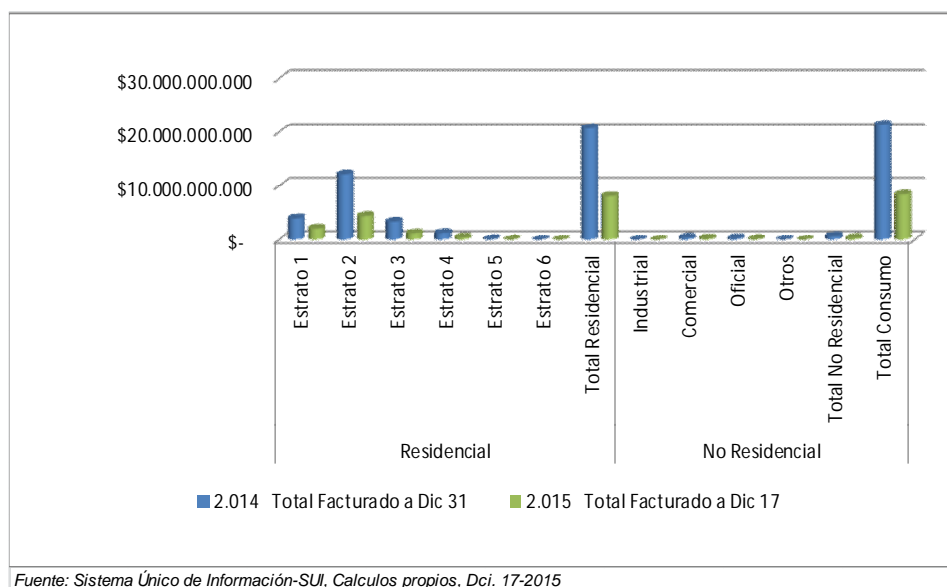
Fuente: Sistema Único de Información - SUI, Cálculos propios-diciembre-17-2015

• **Facturación:**

El siguiente gráfico muestra la evolución del Valor facturado (\$) por el servicio de gas natural domiciliario en los años 2014 y 2015

**Gráfico 3.6. Evolución del valor facturado (\$) años 2014 – 2015**

**Gases del Oriente S.A. E.S.P.**



Fuente: Sistema Único de Información-SUI, Cálculos propios, Dic. 17-2015

En cuanto a la facturación total reportada por la empresa Gases del Oriente S.A. E.S.P., para el periodo 2014, se observa que el 96,88% de los ingresos por facturación provienen de los usos residenciales y el 3,12% corresponde a facturación del uso no residencial, siendo el estrato 2 el de mayor facturación con el 56,90% y el estrato 5 el de menor facturación con el 0,35% del total facturado, lo anterior se puede explicar por la mayor proporción de usuarios residenciales en las zonas de prestación del servicio.

Para el año 2015, se encontró un comportamiento similar al observado para el año 2014 a saber: el 96,22% de los ingresos por facturación corresponden a los usos residenciales, mientras que el 3,78% de los ingresos por facturación provienen del uso no residencial, siendo el estrato 2 el de mayor participación en el valor facturado con el 52,04% y el estrato 5 sigue siendo el de menor participación con el 0,29% respectivamente.

**Tabla 3.6. Valor facturación por tipo de usuarios años 2014 - 2015**

**Gases del Oriente S.A. E.S.P.**

USO	Estrato o actividad	2.014		2.015	
		Total Facturado a Dic 31	Participación Porcentual	Total Facturado a Dic 17	Participación Porcentual
Residencial	Estrato 1	\$ 3.952.169.128	18,40%	\$ 2.049.536.613,80	24,40%
	Estrato 2	\$ 12.222.899.119	56,90%	\$ 4.370.630.660,41	52,04%
	Estrato 3	\$ 3.333.111.102	15,52%	\$ 1.195.633.102,18	14,24%
	Estrato 4	\$ 1.227.584.468	5,71%	\$ 440.273.375,86	5,24%
	Estrato 5	\$ 75.655.770	0,35%	\$ 24.707.140,30	0,29%
	Estrato 6	0	0,00%	0	0,00%
	<b>Total Residencial</b>	<b>\$ 20.811.419.588</b>	<b>96,88%</b>	<b>\$ 8.080.780.893</b>	<b>96,22%</b>
No Residencial	Industrial	0	0,00%	0	0,00%
	Comercial	\$ 395.453.889,92	1,84%	\$ 221.672.584,02	2,64%
	Oficial	\$ 274.906.297,26	1,28%	\$ 95.951.944,09	1,14%
	Otros	0	0,00%	0	0,00%
	<b>Total No Residencia</b>	<b>\$ 670.360.187</b>	<b>3,12%</b>	<b>\$ 317.624.528</b>	<b>3,78%</b>
<b>Total Consumo</b>	<b>\$ 21.481.779.775</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 8.398.405.421</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Sistema Único de Información-SUI, Cálculos propios 17-12-2015

Respecto a la variación, se observa que hubo una reducción en el crecimiento del valor facturado en todos los tipos de usos, principalmente en el estrato 5 donde disminuyeron los ingresos por facturación en un 67,34% al pasar de facturar \$75.655.770 en el año 2014 a facturar \$ 24.707.140 en el año 2015, el resto de estratos y sectores tuvieron un comportamiento similar decreciente en el valor facturado, con variaciones que oscilan entre el -65,10% y el -43,94%, Ver tabla siguiente:

**Tabla 3.7. Variación valor facturado años 2014-2015**  
**Gases del Oriente S.A. E.S.P.**

USO	Estrato o actividad	2.014		2.015		VARIACIÓN 2015 Vs 2014	
		Total Facturado a Dic 31	Participación Porcentual	Total Facturado a Dic 17	Participación Porcentual	Absoluta	Relativa (%)
Residencial	Estrato 1	\$ 3.952.169.128	18,40%	\$ 2.049.536.613,80	24,40%	\$ (1.902.632.515)	-48,14%
	Estrato 2	\$ 12.222.899.119	56,90%	\$ 4.370.630.660,41	52,04%	\$ (7.852.268.459)	-64,24%
	Estrato 3	\$ 3.333.111.102	15,52%	\$ 1.195.633.102,18	14,24%	\$ (2.137.478.000)	-64,13%
	Estrato 4	\$ 1.227.584.468	5,71%	\$ 440.273.375,86	5,24%	\$ (787.311.092)	-64,13%
	Estrato 5	\$ 75.655.770	0,35%	\$ 24.707.140,30	0,29%	\$ (50.948.630)	-67,34%
	Estrato 6	0	0,00%	0	0,00%	\$ -	0%
	<b>Total Residencial</b>	<b>\$ 20.811.419.588</b>	<b>96,88%</b>	<b>\$ 8.080.780.893</b>	<b>96,22%</b>	<b>\$ (12.730.638.695)</b>	<b>-61,17%</b>
No Residencial	Industrial	0	0,00%	0	0,00%	\$ -	0%
	Comercial	\$ 395.453.889,92	1,84%	\$ 221.672.584,02	2,64%	\$ (173.781.306)	-43,94%
	Oficial	\$ 274.906.297,26	1,28%	\$ 95.951.944,09	1,14%	\$ (178.954.353)	-65,10%
	Otros	0	0,00%	0	0,00%	\$ -	0%
	<b>Total No Residencia</b>	<b>\$ 670.360.187</b>	<b>3,12%</b>	<b>\$ 317.624.528</b>	<b>3,78%</b>	<b>\$ (352.735.659)</b>	<b>-52,62%</b>
<b>Total Consumo</b>	<b>\$ 21.481.779.775</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 8.398.405.421</b>	<b>100%</b>	<b>\$ (13.083.374.355)</b>	<b>-60,90%</b>	

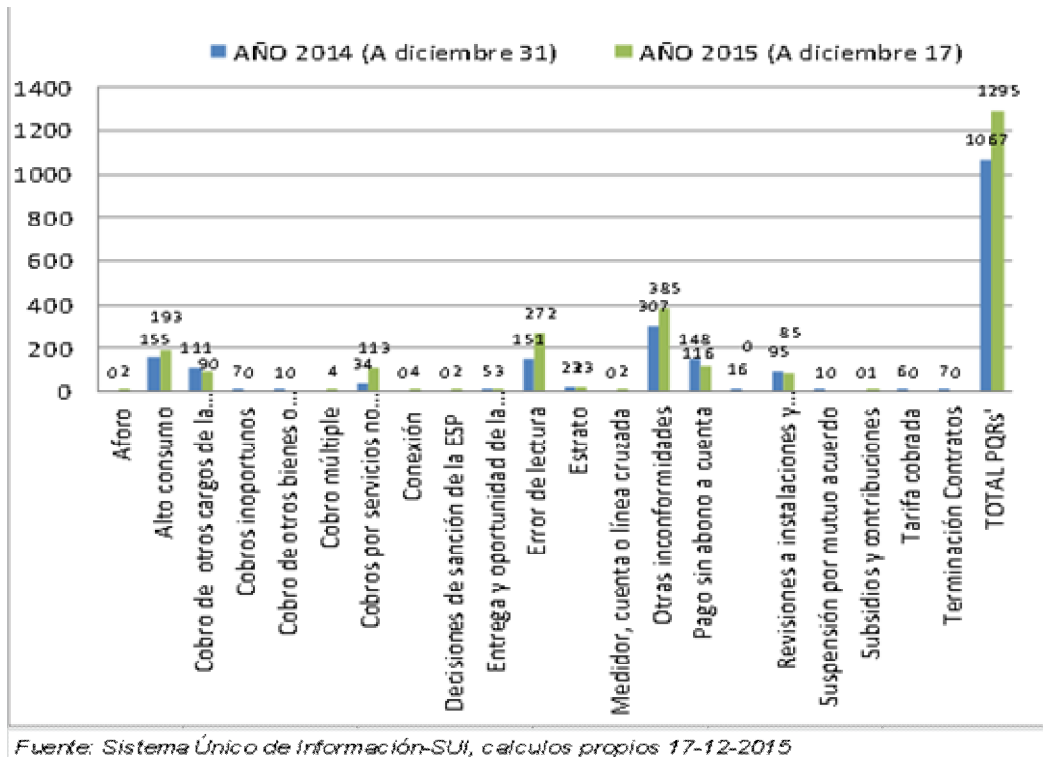
Fuente: Sistema Único de Información-SUI, Cálculos propios 17-12-2015

### 3.3. Peticiones quejas y recursos – PQRs'

Analizada la información reportada por la empresa GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., en el Sistema Único de información – SUI, con relación a las reclamaciones presentadas por parte de los usuarios, se observa que en el año 2014 el prestador atendió 1067 peticiones, quejas y recursos (PQRs) mientras que en lo corrido del año 2015 (diciembre 17) ha atendido 1295 reclamaciones realizadas por los usuarios.

En el siguiente gráfico, se muestra el comportamiento de las reclamaciones (PQR's) reportadas por el prestador a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Grafico 3.7. Evolución de PQRs' por causales años 2014 y 2015**  
**Gases del Oriente S.A. E.S.P.**



Al desagregar las PQR's, la causal que presenta el índice más alto de reclamaciones atendidas por la empresa en el año 2014, estuvo relacionada por la causal de otras inconformidades con el 28,77%, seguido por Alto consumo con el 14,53 y por Error de lectura con el 14,15%, la causal menos recurrente se presentó por cobros de otros bienes o servicios en la factura con el 0,09%, y suspensión por mutuo acuerdo con el 0,09% respectivamente.

Para el año 2015 (diciembre 17), la reclamación más recurrente se sigue presentando por la causal de Otras inconformidades con un índice de participación del 29,73%, en segundo lugar están las PQR's relacionadas con Error de lectura con el 21%, y en tercer lugar se encuentran las PQR's relacionadas por alto consumo con el 14,90% del total de reclamaciones reportadas por la empresa.

Respecto a la variación en las PQR's, se observa que en el año 2015 con respecto al año 2014, las reclamaciones se incrementaron en un 21,37%, al pasar de 1067 reclamaciones en el año 2014 a 1295 reclamaciones en el año 2015 respectivamente.; siendo la causal por cobros por servicios no prestados la que tuvo el incremento más representativo con el 232,35% al pasar de reportar 34 PQR's en el año 2014 a 113 PQR's en el año 2015.

**Tabla 3.8. Participación y variación PQR's año 2014 vs 2015**

**Gases del Oriente S.A. E.S.P.**

CAUSAL	NÚMERO DE RADICADOS				VARIACIÓN 2014 vs 2015	
	AÑO 2014 (A diciembre 31)	PARTICIPACIÓN AÑO 2014	AÑO 2015 (A diciembre 31)	PARTICIPACIÓN AÑO 2015	ABSOLUTA	RELATIVA %
Aforo	0	0,00%	2	0,15%	2	∞
Alto consumo	155	14,53%	193	14,90%	38	24,52%
Cobro de otros cargos de la empresa	111	10,40%	90	6,95%	-21	-18,92%
Cobros inoportunos	7	0,66%	0	0,00%	-7	-100,00%
Cobro de otros billetes de utilidad factu	1	0,09%	0	0,00%	-1	-100,00%
Cobro múltiple		0,00%	4	0,31%	4	∞
Cobros por servicios no prestados	34	3,19%	113	8,73%	79	232,35%
Conexión	0	0,00%	4	0,31%	4	∞
Decisiones de sanción de la ESP	0	0,00%	2	0,15%	2	∞
Entrega y oportunidad de la factura	5	0,47%	3	0,23%	-2	-40,00%
Error de lectura	151	14,15%	272	21,00%	121	80,13%
Estrato	23	2,16%	23	1,78%	0	0,00%
Méddor cuenta o línea cruzada	0	0,00%	2	0,15%	2	∞
Otras inconformidades	307	28,77%	385	29,73%	78	25,41%
Pago sin abono a cuenta	148	13,87%	116	8,96%	-32	-21,62%
Relacionada con cobros por promedio	16	1,50%	0	0,00%	-16	-100,00%
Reusos a las facturas y multas de las	85	8,00%	85	6,50%	-10	-10,53%
Suspensión por mutuo acuerdo	1	0,09%	0	0,00%	-1	-100,00%
Subsidios y contribuciones	0	0,00%	1	0,08%	1	∞
Tarifa cobrada	6	0,56%	0	0,00%	-6	-100,00%
Terminación Contratos	7	0,66%	0	0,00%	-7	-100,00%
<b>TOTAL PQR's¹</b>	<b>1067</b>	<b>100%</b>	<b>1295</b>	<b>100%</b>	<b>228</b>	<b>21,37%</b>

Fuente: Sistema Único de Información SUI, cálculos propios 7-2-2015

**3.4. Nivel de satisfacción del usuario**

Teniendo en cuenta que en el Sistema de Información SUI, no parece reporte alguno del nivel de satisfacción, se toma el concepto emitido por el Auditor Externo Rojas Serrano Díaz SAS "RSD SAS"

"Nivel de satisfacción del usuario

Con el fin de medir la Satisfacción al Cliente, GASES DE ORIENTE, cuenta con el aplicativo denominado Digiturno, el cual permite a cada usuario evaluar la atención brindada por los Auxiliares de Servicios al cliente al momento de acercarse a las oficinas, la calificación oscila entre 1 a 4 de la siguiente forma:

1. Malo
2. Regular
3. Bueno
4. Excelente

Durante el año 2014, 57.085 usuarios calificaron la atención prestada dando como resultado final una calificación promedio de 2,90; indicando que el servicio prestado es Bueno.”

### 3.5. Régimen tarifario

La empresa Gases del Oriente S.A. E.S.P., presta actualmente el servicio de gas natural por redes de tubería en cuatro (4) mercados relevantes. A continuación se relacionan los mercados relevantes atendidos, junto con las respectivas resoluciones CREG de aprobación de cargos de distribución y comercialización.

**Tabla 3.9. Gases del Oriente S.A. E.S.P.  
Mercados relevantes atendidos por el prestador**

<b>Mercado relevante</b>	<b>Resolución CREG</b>
Norte de Santander	032 de 2004 011 de 2005
Pamplona	040 de 2007
Tibú	029 de 2012
Zulia	032 de 2013 107 de 2013 188 de 2013

Fuente: Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

La tarifa de prestación del servicio de gas domiciliario por redes se enmarca dentro de un esquema de régimen regulado, esto significa que la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), es la que define la metodología y las fórmulas con las cuales se remuneran las actividades inherentes a la prestación del servicio de gas domiciliario por redes. Lo anterior implica que la empresa no es libre de definir el cobro que realizará a sus usuarios, salvo que se trate de usuarios no regulados, los cuales por sus altos niveles de consumo son libres de negociar el precio del gas con los comercializadores.

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas por parte de la empresa, el esquema de remuneración aplicable desde el 1° de enero de 2014 es el establecido por el regulador a través de la Resolución CREG 137 de 2013, en los cuatro mercados atendidos. La fórmula tarifaria vigente remunera las actividades de Compras (componente G), Transporte (componente T), Distribución (componente D) y Comercialización (componente C), con las cuales se calcula el cargo variable (en pesos por metro cúbico) y el cargo fijo (en pesos por factura) de prestación del servicio.

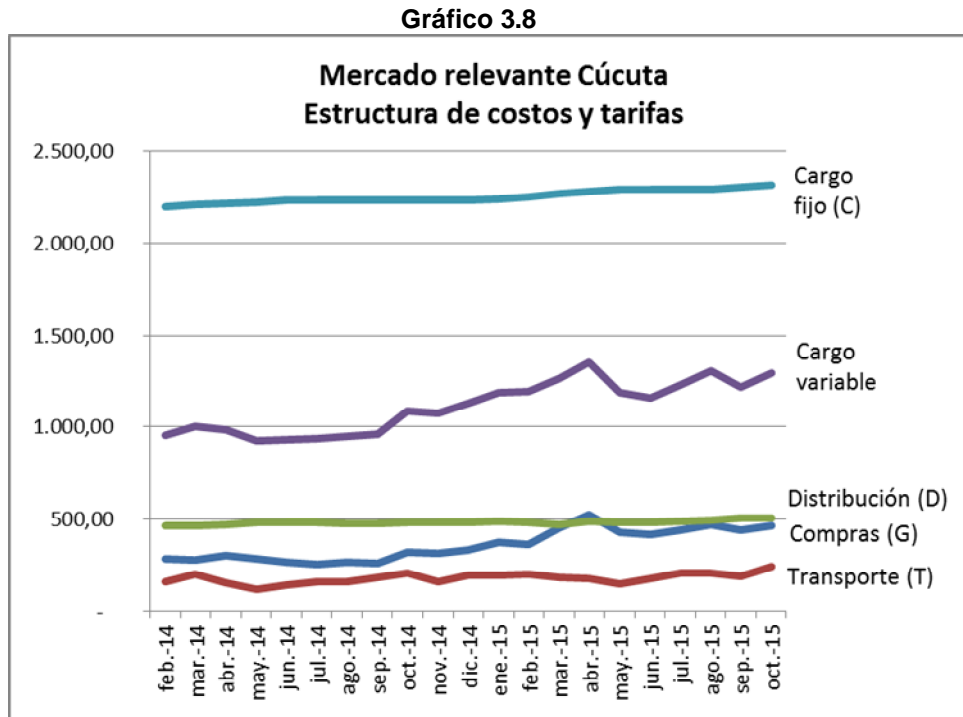
Adicionalmente, para el cálculo de las tarifas y los subsidios a los usuarios de los estratos socioeconómicos 1 y 2, se da aplicación a la metodología establecida en la Resolución CREG 186 de 2010, modificada por la Resolución CREG 186 de 2013. Estos estratos son subsidiados hasta con el 60% y 50% de la tarifa, respectivamente, mientras que los contribuyentes corresponden a los estratos 5 y 6, con un 20%, así como los usuarios comerciales e industriales, con un 8,9%, salvo los casos de exención contemplados en el Decreto 4956 de 2011. Por su parte, los estratos 3 y 4 son neutros, lo que significa que no contribuyen ni son subsidiados.



## Tarifas y subsidios aplicados por el prestador

A continuación se presentan los componentes tarifarios aplicados por Gases del Oriente S.A. E.S.P. en el mercado relevante de Norte de Santander (Cúcuta) y Pamplona, dado que ambos mercados concentran el 94,3% de los usuarios atendidos por la empresa.

### α) Mercado relevante Norte de Santander (Cúcuta)



Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

Como puede apreciarse, durante 2015 los cargos de compras (G) y transporte (T) han registrado importantes aumentos, a diferencia de 2014 cuando todos los componentes tarifarios se mantuvieron estables. Entre octubre de 2014 y octubre de 2015, el componente G aumentó 77%, mientras el componente T subió 34%, debido al efecto del aumento en los precios internos del gas y a la depreciación de la tasa de cambio, pues tanto los contratos de suministro como los de transporte se establecen en dólares. Como consecuencia, el cargo variable aumentó 35% durante los últimos doce meses.

Los cargos de distribución (D) y comercialización (C) mantuvieron comportamientos estables, con incrementos anuales de 6% y 4%, respectivamente, debido a que su fórmula de actualización se encuentra atada al Índice de Precios al Productor (IPP) y el Índice de Precios al Consumidor (IPC).

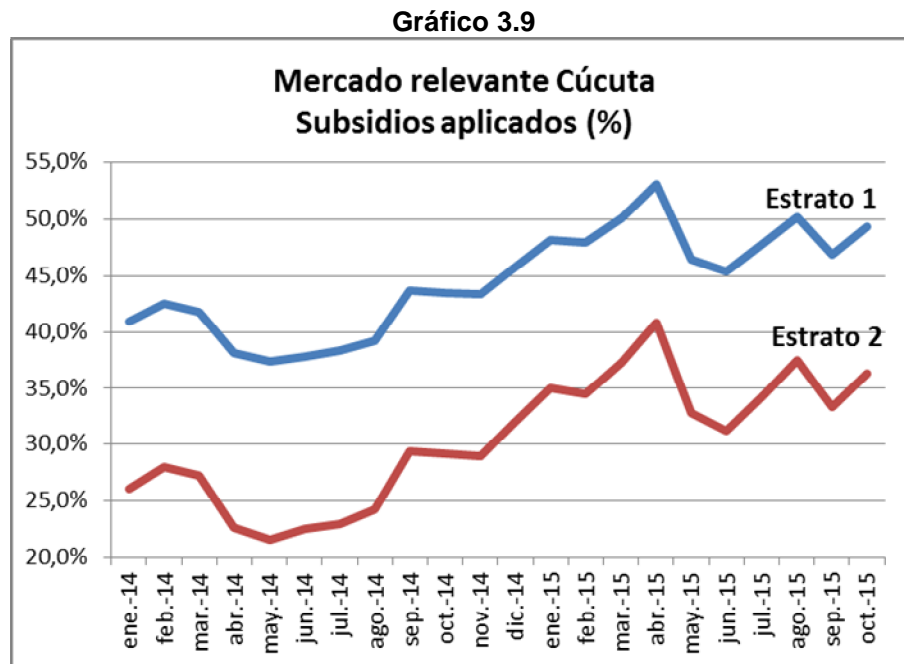
Los valores de los componentes tarifarios aplicados en el mercado relevante Cúcuta para el más reciente mes de reporte (octubre de 2015), fueron los siguientes:

**Tabla 3.10**  
**Mercado relevante Cúcuta**  
**Estructura de costos y tarifas**  
**Octubre de 2015**

Compras (G)	Transporte (T)	Distribución (D)	Cargo Variable (Cuv)	Cargo fijo (Cuf)
462,40	244,77	504,52	1.293,97	2.318,28

*Fuente: Sistema Único de Información – SUI.*

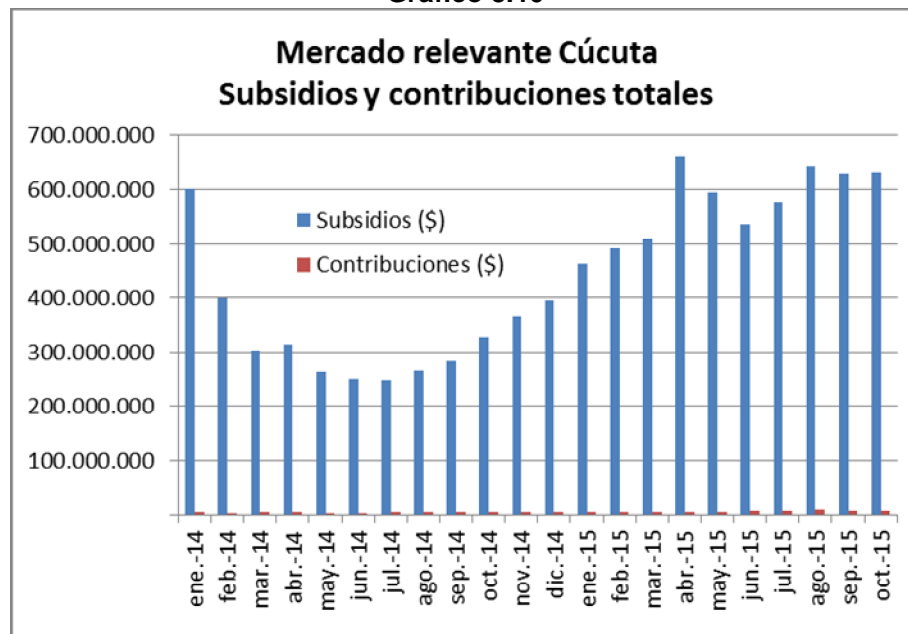
Los porcentajes de subsidio aplicados por Gases del Oriente S.A. E.S.P. en el mercado relevante de Cúcuta se mantuvieron dentro de los límites permitidos por la Resolución CREG 186 de 2010, modificada por la Resolución CREG 186 de 2013, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato 1, ni el 50% para los usuarios de estrato 2.



*Fuente: Sistema Único de Información – SUI.*

Dando aplicación a lo anterior, Gases de Oriente S.A. E.S.P. reporta al SUI el total de subsidios y contribuciones liquidados mensualmente que, en octubre de 2015, alcanzaron \$633 millones y \$8 millones, respectivamente, para el mercado relevante de Cúcuta.

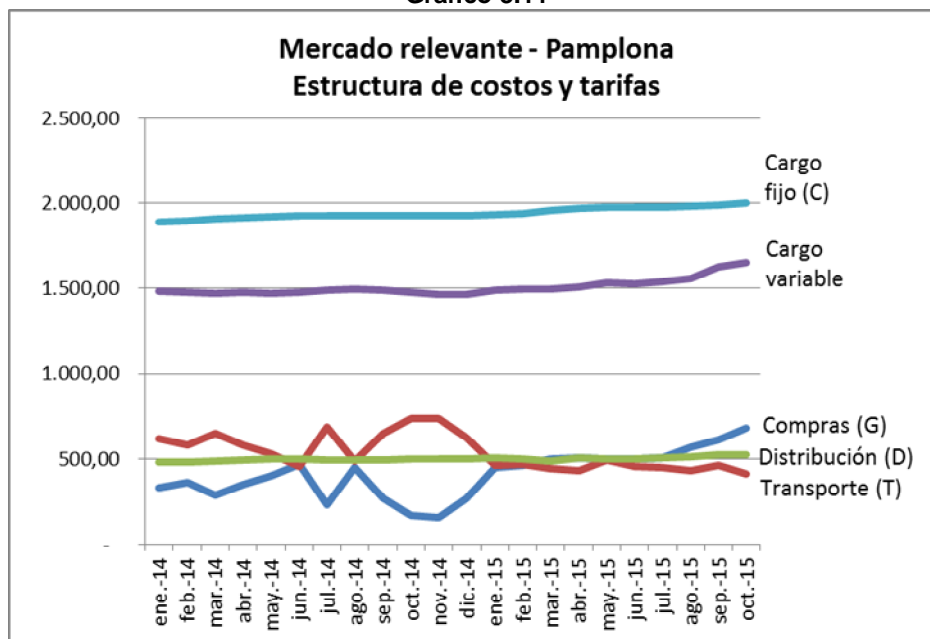
Gráfico 3.10



Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

β) Mercado relevante Pamplona

Gráfico 3.11



Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

Como se puede apreciar, el comportamiento de los cargos de y compras (G) y transporte (T) registran un comportamiento inverso (de tipo espejo), de manera que los aumentos de uno son compensados por reducciones en el otro y viceversa. Esto ocurre, presumiblemente, por una política de la empresa para mantener estabilidad en el cargo variable, pero podría constituir una violación en la aplicación de la fórmula tarifaria general establecida por la Resolución CREG 137 de 2013.

Debido a ello, en los últimos doce meses el componente G registró un incremento de 152% mientras el componente T se redujo en 37%. La compensación de ambos cargos llevó a que el cargo variable por metro cúbico presentara un aumento de 11%, de octubre de 2014 a octubre de 2015.

Los cargos de distribución (D) y comercialización (C) mantuvieron comportamientos estables, con incrementos anuales de 5% y 2%, respectivamente, debido a que sus fórmulas de actualización se encuentran atadas al Índice de Precios al Productor (IPP) y el Índice de Precios al Consumidor (IPC).

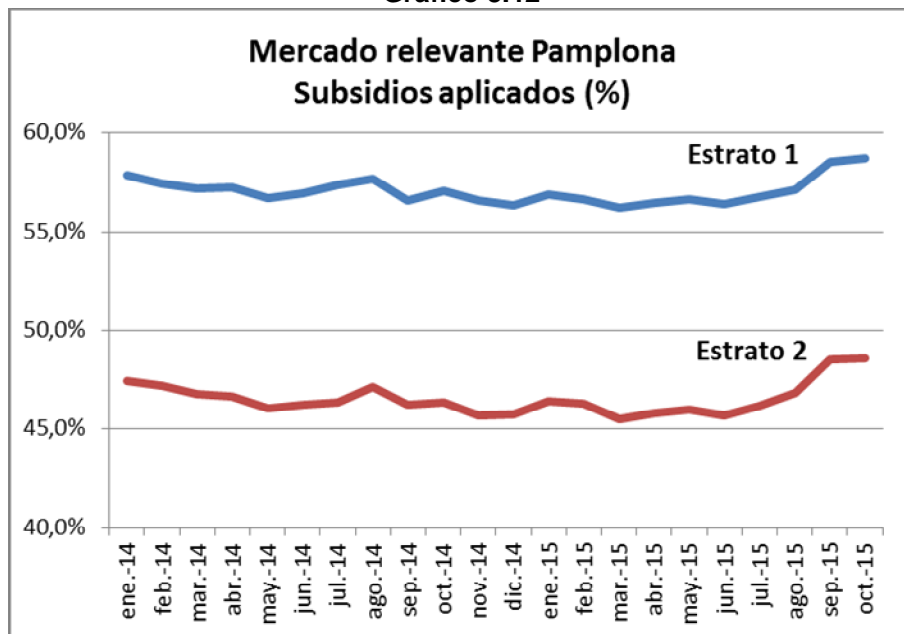
Puntualmente, el valor de los componentes tarifarios aplicados en el mercado relevante Pamplona para el más reciente mes de reporte (octubre de 2015), es el siguiente:

**Tabla 3.11**

<b>Mercado relevante Pamplona</b>				
<b>Estructura de costos y tarifas</b>				
<b>Octubre de 2015</b>				
<b>Compras (G)</b>	<b>Transporte (T)</b>	<b>Distribución (D)</b>	<b>Cargo Variable (Cuv)</b>	<b>Cargo fijo (Cuf)</b>
680,10	410,54	519,72	1.649,07	1.999,01
<i>Fuente: Sistema Único de Información – SUI.</i>				

Finalmente, los porcentajes de subsidio aplicados por la empresa en el mercado relevante Pamplona también se mantuvieron dentro de los límites establecidos por la Resolución CREG 186 de 2010, modificada por la Resolución CREG 186 de 2013, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato 1, ni el 50% para los usuarios de estrato 2.

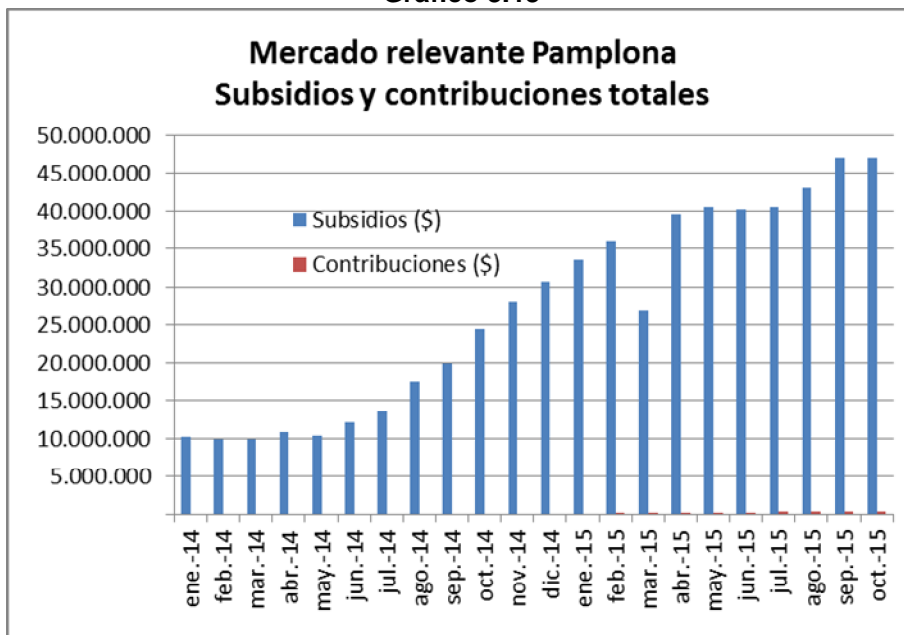
Gráfico 3.12



Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

En aplicación de esto, Gases de Oriente S.A. E.S.P. reporta en el SUI un total de \$47 millones en subsidios liquidados y \$367 mil en contribuciones, de acuerdo con el reporte de octubre de 2015 para el mercado relevante correspondiente a Pamplona.

Gráfico 3.13



Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

## **Estratificación Socioeconómica**

La empresa Gases de Oriente S.A. E.S.P. cuenta con los Decretos Municipales de la adopción de la estratificación socioeconómica, los cuales son insumo para la aplicación de las tarifas a los usuarios residenciales y hace parte de los comités de estratificación de cada municipio donde opera. La información de estratificación es cargada en el sistema comercial a través del área de información geográfica para que la misma sea aplicada a cada cliente en la facturación mensual.

## **Hogares Comunitarios**

En los inmuebles de uso residencial en los que funcionan hogares comunitarios y hogares sustitutos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Gases de Oriente S.A. E.S.P. aplica el régimen tarifario correspondiente al estrato socioeconómico 1, de acuerdo con lo establecido por el Decreto 1766 de 2012.

## **4. DIAGNÓSTICO DE CARGUE DE INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI**

De acuerdo al análisis encontrado en el Sistema Único de Información - SUI, se puede establecer que la empresa GASES DEL ORIENTE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS realizó la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS el día 05/08/2015 el cual se encuentra en estado aprobado, de igual manera se puede establecer que para el año 2014 presenta 31 registro de información pendiente por registrar al SUI los cuales pertenecen al tópico Administrativo y Financiero con los formatos:

- Balance general proyectado glp res 2395

- Conceptos balance general proyectado glp res 2395

- Concepto estado de resultados proyectado glp res 2395

- Conceptos flujo de caja glp res 2395

- Costos y gastos glp

- Cuentas por cobrar glp res 2395

- Cuentas por pagar glp res 2395

- Estado de resultados proyectado glp res 2395

- Flujo de caja proyectado glp res 2395

- Balance general proyectado gas res 2395

- Estado de resultados proyectado gas res 2395

- Flujo de caja proyectado gas res 2395

- Tópico Técnico operativo con el formato de 03. Calidad Gas Combustible.

Tópico Auditor con los formatos:

- 01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno

- 07. Concepto General Sobre el Nivel de Riesgo

- 12. Concepto Gral. Evaluación y Resultados

- 17. Indicadores y Referentes de la Evaluación de Gestión

21. Indicadores de Nivel de Riesgo  
Análisis y evaluación de puntos específicos pdf glp  
Concepto encuesta control interno pdf glp  
Matriz de riesgo glp  
Novedades pdf glp  
Organigrama pdf glp  
Viabilidad financiera pdf glp

Tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

Formato ce-001 - gas  
Información de usuarios industriales exentos de contribución según el decreto 4956 de 2011

Durante el año 2015 se presentan 19 registros de información pendiente por registrar al SUI los cuales pertenecen al tópico Administrativo y Financiero con los formatos:

Balance general proyectado glp res 2395  
Conceptos balance general proyectado glp res 2395  
Concepto estado de resultados proyectado glp res 2395  
Estado de resultados proyectado glp res 2395  
Costos y gastos glp  
Cuentas por cobrar glp res 2395  
Cuentas por pagar glp res 2395

Tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

C1. Información suspensiones no programadas  
C2.compensaciones residencial no residencial  
C3.informacion suspensiones programadas  
Formato ce-001 - gas  
Información de usuarios industriales exentos de contribución según el decreto 4956 de 2011

Tópico Facturación GN con el formato:

Información comercial de usuarios regulados  
Información comercial usuarios no regulados

Tópico Técnico operativo con los formatos:

03. Calidad gas combustible  
T2.respuesta servicio técnico  
T4.presion en líneas y nivel de odorizacion.

Por último, la superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible se encuentra adelantando la comunicación respectiva para solicitar ponerse al día con los registros pendientes por registrar al Sistema único de Información – SUI.

## 5. ACCIONES DE CONTROL

En relación a la gestión financiera, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible no encontró niveles de riesgos financieros que pudieran comprometer la prestación del servicio de la empresa. No obstante, con el cambio de base contable, se detectan situaciones que cambian materialmente partidas como la propiedad, planta y equipo, pasivos financieros e ingresos que no se revelan por la ausencia del cargue del formato 5 del cierre de transición, se recomienda realizar comunicación a la empresa para ampliar las revelaciones que permitan justificar dichos cambios de información en el marco de las normas internacionales de información financiera.

Durante el año 2014 y 2015, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible ha efectuado seguimiento permanente a la aplicación de la normatividad vigente en materia comercial por parte de la empresa, en este sentido se ha podido evidenciar presuntos incumplimientos de la regulación vigente, específicamente en el cargue de la información en el Sistema Único de Información – SUI., de algunos formatos que se relaciona en el tópico de Cargue de información al SUI.

Respecto al contrato de condiciones uniformes (CCU) la empresa tiene publicado el texto del mismo en la página web - resolución CREG 108 DE 1997 - artículo 7 y 8.

Se verificó el cargue del CCU, encontrando ajustado en la actualización de Registro Único de Prestadores - RUPS realizada en el año 2015 (Resolución SSPD-20071300027015 de 2007).

En este Orden de ideas, se debe verificar en los puntos de atención al cliente el contrato de condiciones uniformes), para saber si se encuentra actualizado de acuerdo a las disposiciones de la resolución CREG 059 de 2012.

Se recomienda realizar un ejercicio de inspección y vigilancia puntual sobre la estrategia comercial de la empresa a fin de constatar el cumplimiento de toda la normatividad vigente en materia comercial, tanto en lo relacionado con la atención al usuario, contrato de condiciones uniformes, como aquella normatividad atinente a los contratos de transporte y de suministro suscritos por la empresa para respaldar la atención de la demanda esencial.

Se recomienda verificar en los puntos de atención al cliente el contrato de condiciones uniformes), para saber si se encuentra actualizado de acuerdo a las disposiciones de la resolución CREG 059 de 2012.

Con relación a los procesos de investigación que se encuentran en curso ante la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible, la empresa Gases del Oriente S.A. E.S.P., presenta un proceso en contra, específicamente por aspectos comerciales, por presunta omisión de la obligación de presentar respuesta al requerimiento de la SSPD, conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994, artículos 79.1, 79.8 modificada por la Ley 689 de 2004, en lo referente a revisión de contratos de suministro y transporte de gas natural y presunta omisión de la obligación de presentar respuesta al requerimiento de la SSPD (memorando de IG 20142300072743).



Durante los años 2014 y 2015, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible (DTGGC) también ha realizado seguimiento permanente a la aplicación del régimen de tarifas y subsidios, evidenciando que, en términos generales, Gases del Oriente S.A. E.S.P. da cumplimiento a la regulación en materia tarifaria para el servicio de gas domiciliario por redes.

En cuanto a los reportes mensuales de la información de costos y tarifas aplicados que la empresa debe realizar en cumplimiento de la Resolución CREG 137 de 2013, la DTGGC realizó el informe de gestión No. 2015-015, solicitando la apertura de una investigación administrativa debido al incumplimiento en la realización de los reportes correspondientes entre enero y octubre de 2014, pese a los múltiples requerimientos remitidos al respecto.

Adicionalmente, mediante memorandos 20152000062323 y 20152000081033, la DTGGC recibió un grupo de alertas relacionadas con presuntos sobrecostos e incumplimientos del prestador a la normatividad tarifaria, particularmente relacionados con las tarifas aplicadas en el mercado relevante de Pamplona.

En todos los casos, la Dirección realizó la verificación de los componentes tarifarios y las liquidaciones registradas en las facturas aportadas como soporte de las quejas, cotejándolos con la información tarifaria reportada por Gases del Oriente S.A. E.S.P. mensualmente a la Superintendencia, en cumplimiento de la Resolución CREG 137 de 2013. En todos los casos se constató que las liquidaciones correspondientes y los componentes tarifarios aplicados a los usuarios, eran consistentes con la información de que dispone la Entidad, y por tanto la Dirección no consideró procedente recomendar la apertura de una investigación ni adelantar otras acciones específicas frente a la empresa respecto a estos temas.

Proyectaron: Camilo Ibáñez Aldana – Contratista DTGGC  
Javier Darío Perea Barroso – Contratista DTGGC  
Heber Javier López Buesaquillo – Contratista DTGGC  
Roberto Cajamarca Gómez – Contratista DTGGC  
Freddy Antonio Celín Terán – Contratista SDEG  
Reviso: Jorge Eliecer Ortiz Fernández - DTGGC  
Revisó: Jorge Eliecer Ortiz Fernández – Director Técnico de Gestión de Gas Combustible.