

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES REDNOVA S.A.S. E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS
COMBUSTIBLE**

DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS OMBUSTIBLE
Bogotá D.C., diciembre de 2020

REDNOVA S.A.S. E.S.P. ANÁLISIS AÑO 2019

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa REDNOVA S.A.S. E.S.P., se constituyó en el año 2016 y se encuentra inscrita en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, desde el 01 de febrero de 2017. Desarrolla las actividades de Comercialización y Distribución de gas por redes. El capital suscrito y pagado de la empresa corresponde a \$3.401 millones de pesos.

Tabla No. 1. Datos Generales

Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima Simplificada
Razón Social	REDNOVA S.A.S. E.S.P.
Sigla	REDNOVA S.A.S. E.S.P.
Representante Legal	Jorge Eduardo Avilan Aristizábal
Actividades desarrolladas	Distribución y Comercialización por red
Año de entrada en operación	2017
Auditor – AEGR	Corporación para el desarrollo social humano
Servicios	Gas Combustible por redes
Fecha última actualización RUPS	11 de noviembre de 2020

Fuente: SUI.

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Administrativos

REDNOVA S.A.S. E.S.P., es una entidad privada constituida como sociedad anónima simplificada, tiene una vigencia indefinida y su domicilio principal es Bogotá, D.C., en donde se encuentra la sede administrativa, sin embargo, su cobertura geográfica se sitúa en los siguientes departamentos y municipios/centros poblados:

Tabla No. 2. Departamento y municipios de cobertura.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / CENTRO POBLADO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / CENTRO POBLADO
Santander	Aratoaca	Tolima	Anzoátegui
	El Guamo (Simatoca)		Ataco
	Landázuri		Gaitana
	Capitanejo		Natagaima (Balsillas - Velú - Palmitas, Pueblo Nuevo)
	Chima		Planadas
	Cimitarra		Roncesvalles
	Confines		Rovira
	Contratación		Santiago Pérez
	Comoro		Paujil
	Encino		San José de Fragua
	Guaca	Choco	Carmen de Atrato
	Guacamayo	Cundinamarca	Gutiérrez
	Guadalupe	Boyacá	Toca
	Los Santos		
	Mogotes		
	Ocamonte		
	Oiba		
	San Andrés		
San Joaquín			
Santa Barbará			
Simacota			
Valle de José			

Fuente: REDNOVA S.A.S E.S.P. Elaboración: DTGGC

De acuerdo con certificado de Cámara de Comercio del 02 de octubre de 2020, para el año 2019, los órganos principales de administración son la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva y el representante Legal.

Entre los cambios más relevantes en el año 2019, que mencionó el AEGR, respecto a la arquitectura organizacional de la empresa, están los siguientes:

- Adquisición de los activos de la empresa EDALGAS SA ESP.
- La operación de los mercados e infraestructuras que venían siendo atendidos por EDALGAS SA ESP.

Adicional a lo anterior, la empresa se encuentra certificada en la ISO 9001:2015¹ para el proceso de compra, almacenamiento en estaciones y distribución de GLP por redes a través de su canal comercial y residencial, dicha certificación fue otorgada por la firma ICONTEC y tiene vigencia desde el 25 de septiembre de 2020 hasta el 24 de septiembre de 2023.

Por otra parte, en el año 2019, la compañía contaba con el siguiente personal para el desarrollo de sus funciones:

Tabla No. 3. Personal Vinculado a 2019.

ÁREA LABORAL	NOMINA	%	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	%	TOTAL	%
Administración	24	55%	1	7%	25	43%
Operativo	20	45%	13	93%	33	57%
TOTAL	44	76%	14	24%	58	100%

Fuente: REDNOVA S.A.S E.S.P. Elaboración: DTGGC

En la tabla anterior, se observa que la empresa tiene agrupado la mayoría de su personal en el área operativa, la cual concentra el 57% del total del personal activo. Adicionalmente, el 76% empleados de la empresa, se encuentran contratados directamente y mediante contrato laboral.

2.2 Aspectos Financieros

La Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible en el segundo semestre del año 2020, realizó el cálculo de la clasificación inicial de riesgo financiero con la última información disponible, es decir, la información financiera de los años 2019 y 2018².

REDNOVA S.A.S. E.S.P es una empresa que se clasificó en grupo 1, es decir aplica el marco de las Normas de Información Financiera – NIIF. Adicionalmente, la empresa certificó en el Sistema Único de Información Financiera – SUI (en adelante SUI), sus estados financieros bajo el lenguaje XBRL dentro de las fechas estipuladas³, exactamente el 29 de julio de 2020, por lo cual se recomienda a la empresa, seguir realizando los cargues correspondientes dentro de los tiempos establecidos en la normativa vigente de la Superintendencia para cada año.

En síntesis, de acuerdo con los indicadores calculados bajo la norma de información financiera - NIF, la clasificación inicial de riesgo según la metodología señalada en la

¹ International Organization for Standardization – Requisitos para los Sistemas de Gestión de Calidad.

² La Resolución SSPD No. 20201000004205 del 11 de febrero de 2020, estableció como última fecha para el cargue de la información financiera del año 2019, el día 31 de julio de 2020, para todos los preparadores de la información financiera.

Resolución CREG 072 de 2002, modificada por la Resolución CREG 034 de 2004, es la siguiente:

Tabla No. 4. Clasificación inicial de riesgo financiero año 2019 y 2018.

GRUPO	INDICADOR	AÑO	
		2019	2018
RENTABILIDAD	Rentabilidad sobre Activos	5%	5%
	Rentabilidad sobre Patrimonio	3%	0.5%
	Flujo de Caja sobre Activos	-22%	-16%
LIQUIDEZ	Ciclo Operacional (días)	124.7	-101.9
	Cubrimiento de Gastos Financieros (veces)	1.6	1.1
	Razón Corriente (veces)	0.5	1.3
SOLIDEZ	Patrimonio sobre Activo	29%	22%
	Pasivo Corriente sobre Pasivo Total	88%	25%
	Activo Corriente sobre Activo Total	32%	26%
RIESGO FINANCIERO		3	2

Fuente: SUI. Calculo: DTGGC

De acuerdo con la metodología regulatoria expuesta en la tabla anterior, REDNOVA S.A.S. E.S.P, según los indicadores financieros del servicio de gas del año 2018, presentó un nivel de riesgo financiero medio-alto en la distribución y comercialización por redes y para el año 2019, el nivel de riesgo aumentó, lo cual indica preliminarmente que la empresa no ha mejorado su gestión financiera, respecto al grupo en el que fue evaluado.

Teniendo en cuenta lo anterior, y antes de entrar en el proceso de evaluación sobre los resultados financieros del año 2019, es pertinente mencionar que la información objeto de análisis fue la remitida por el prestador mediante comunicación SSPD No. 20205292139212 del día 09 de octubre de 2020, en respuesta al requerimiento de la SSPD con radicado No. 20202300967201 del día 30 de septiembre de 2020, y la suministrada en la reunión virtual entre el prestador y el equipo evaluador de la DTGGC realizada el 21 de octubre de 2020.

Es este mismo sentido, es importante precisar que la información financiera entregada se encuentra certificada y dictaminada por el Representante Legal, el Contador Público y el Revisor Fiscal de la empresa.

Soportados en lo expuesto, se realiza un análisis sobre los resultados financieros del año 2019, haciendo un comparativo con las cifras del año 2018, con el fin de exponer la gestión financiera, identificando las que se consideran de importancia relevante en los resultados de REDNOVA S.A.S. E.S.P., de la siguiente forma:

2.2.1 Estado de Situación Financiera.

Tabla No. 5. Estado de Situación Financiera Comparativo 2019-2018

	Año 2019	%	Año 2018	%	△ % 2019-2018
Estado de Situación Financiera					
ACTIVOS					
ACTIVOS CORRIENTES					
<i>Efectivo y equivalentes al efectivo</i>	770.474.000	3,71%	240.065.000	2,55%	220,94%
<i>Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes</i>	5.115.914.000	24,63%	1.426.538.000	15,15%	258,62%
<i>Inventarios corrientes</i>	583.960.000	2,81%	453.875.000	4,82%	28,66%
<i>Activos por impuestos corrientes, corriente</i>	159.905.000	0,77%	73.709.000	0,78%	116,94%
<i>Otros activos financieros corrientes</i>	27.958.000	0,13%	20.893.000	0,22%	33,82%
Total activos corrientes	6.658.211.000	32,05%	2.215.080.000	23,53%	200,59%
ACTIVOS NO CORRIENTES					
<i>Propiedades, planta y equipo</i>	12.617.473.000	60,73%	5.681.544.000	60,34%	122,08%
<i>Plusvalía</i>	126.381.000	0,61%	126.381.000	1,34%	0,00%
<i>Activos intangibles distintos de la plusvalía</i>	1.188.345.000	5,72%	1.273.692.000	13,53%	-6,70%
<i>Activos por impuestos diferidos</i>	184.638.000	0,89%	118.730.000	1,26%	55,51%
Total de activos no corrientes	14.116.837.000	67,95%	7.200.347.000	76,47%	96,06%
TOTAL ACTIVOS	20.775.048.000	100,00%	9.415.427.000	100,00%	120,65%
PASIVOS					
PASIVOS CORRIENTES					
<i>Provisiones corrientes por beneficios a los empleados</i>	144.386.000	0,69%	87.987.000	0,93%	64,10%
<i>Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes</i>	1.540.490.000	7,42%	159.258.000	1,69%	867,29%
<i>Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes</i>	-	0,00%	201.228.000	2,14%	-100,00%
<i>Cuentas por pagar partes relacionadas y asociadas corrientes</i>	5.360.714.000	25,80%	1.325.313.000	14,08%	304,49%
<i>Pasivos por impuestos corrientes, corriente</i>	340.616.000	1,64%	44.206.000	0,47%	670,52%
<i>Obligaciones financieras corrientes</i>	5.455.118.000	26,26%	-	0,00%	
<i>Otros pasivos financieros corrientes</i>	146.541.000	0,71%	-	0,00%	
<i>Otros pasivos no financieros corrientes</i>	-	0,00%	79.297.000	0,84%	-100,00%
Total Pasivos corrientes	12.987.865.000	62,52%	1.897.289.000	20,15%	584,55%
PASIVOS NO CORRIENTES					
<i>Otros pasivos financieros no corrientes</i>	931.058.000	4,48%	-	0,00%	
<i>Otros pasivos no financieros no corrientes</i>	851.156.000	4,10%	5.689.505.000	60,43%	-85,04%
Total pasivos no corrientes	1.782.214.000	8,58%	5.689.505.000	60,43%	-68,68%
TOTAL PASIVOS	14.770.079.000	71,10%	7.586.794.000	80,58%	94,68%
PATRIMONIO					
<i>Capital emitido</i>	3.401.334.000	16,37%	400.000.000	4,25%	750,33%
<i>Prima de emisión</i>	3.726.000.000	17,93%	2.100.000.000	22,30%	77,43%
<i>Ganancias acumuladas</i>	- 1.122.365.000	-5,40%	- 671.367.000	-7,13%	67,18%
TOTAL PATRIMONIO	6.004.969.000	28,90%	1.828.633.000	19,42%	228,39%
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	20.775.048.000	100,00%	9.415.427.000	100,00%	120,65%

Fuente: REDNOVA S.A.S E.S.P. Presentación: DTGGC

En el Estado de Situación Financiera – ESF del año 2019, se observa que los activos de REDNOVA S.A.S. E.S.P., están financiados a través de recursos externos en un 71.10%, y en recursos propios, generados principalmente por su capital, en un 28.90%. La anterior estructura de financiamiento se mantuvo relativamente constante para los dos años analizados.

2.2.1.1 Activos

Los activos del Estado en la Situación Financiera - ESF del año 2019, presentan una participación en activos corrientes de 32.05%, y en no corrientes del 67.95%. Los principales activos de REDNOVA S.A.S. E.S.P., para el año 2019, en orden de importancia material, son los siguientes:

- Propiedad, planta y equipo.
- Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes.
- Activos intangibles distintos a la plusvalía

A continuación, se expondrá un análisis de cada uno de los conceptos previamente señalados.

El mayor activo de representación dentro del Estado de Situación Financiera del prestador es Propiedad, planta y equipo, el cual concentra el 60.73% del total del activo con \$12.617 millones de pesos, este presentó un aumento del 122.08% respecto del año 2018.

Con el objetivo de determinar la procedencia del aumento, se analiza el detalle de este grupo de activos, contenido en la nota contable No. 12 – Propiedades, Planta y equipo:

Tabla No. 6. Propiedad Planta y Equipo (Cifras en pesos \$)

ACTIVO FIJO	2019	2018	VARIACIÓN ABSOLUTA
Construcciones en curso	483.180.000	4.284.000	478.896.000
Terrenos	138.409.000	97.409.000	41.000.000
Edificios	188.261.000	39.899.000	148.362.000
Estanques de almacenamiento	1.209.148.000	200.820.000	1.008.328.000
Activos por derechos de uso	966.029.000	0	966.029.000
Planta y equipos	150.111.000	13.000.000	137.111.000
Equipamiento de tecnologías de la información	52.373.000	37.565.000	14.808.000
Red de distribución	9.371.129.000	5.275.176.000	4.095.953.000
Otras propiedades y equipos	58.833.000	13.391.000	45.442.000
TOTAL, PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	<u>12.617.473.000</u>	<u>5.681.544.000</u>	<u>6.935.929.000</u>

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P. Presentación: DTGGC

Teniendo en cuenta lo mencionado en la tabla anterior se observa que, el activo con mayor valoración de la compañía está clasificado en “Red de distribución”, el cual representa el 74.27% del total del grupo, seguido de “Estanques de almacenamiento”, los cuales concentran el 9.58% del total del activo del grupo. En dicho sentido, el valor de la Red de distribución y los estanques de almacenamiento del prestador presentó un valor agrupado de \$10.580 millones de pesos a cierre del año 2019.

Ahora bien, el crecimiento evidenciado respecto a la vigencia inmediatamente anterior se debió principalmente al aumento en la red de distribución y en los estanques de almacenamiento por la adquisición de los mercados de Ibagué y Caquetá que anteriormente operaba Edalgas.

El segundo activo de mayor representación dentro del Estado de Situación Financiera de la empresa son las Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes, las cuales concentra el 24.63% con \$5.116 millones de pesos del total del activo, estas presentaron un aumento del 258.62% respecto del año 2018.

A continuación, se presenta el detalle de las cuentas comerciales, según lo reportado en la nota contable No. 8 – Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar:

Tabla No. 7. Cuentas por Cobrar años 2019 - 2018

Deudores	2019	2018	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	RELATIVA
Clientes	2.510.556.000	449.802.000	2.060.754.000	458,15%
Ministerio de Minas y Energía	2.849.298.000	975.058.000	1.874.240.000	192,22%
Otras cuentas por cobrar	21.422.000	9.690.000	11.732.000	121,07%
Menos: Deterioro de clientes	-265.362.000	-8.012.000	-257.350.000	3212,06%
TOTAL	<u>5.115.914.000</u>	<u>1.426.538.000</u>	<u>3.689.376.000</u>	<u>258,62%</u>

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P. Presentación: DTGGC

Conforme a lo anterior, se evidencia el aumento significativo en los deudores por el rubro de “Clientes” y “Ministerio de Minas y Energía”, los cuales pasaron de \$450 millones en el 2018 a \$2.511 millones en el 2019 y de \$975 millones en el 2018 a \$2.849 millones en el 2019 respectivamente.

Tabla No. 8. Usuarios 2019

Usuarios	2019
Residencial Estrato 1	1.326.267.000
Residencial Estrato 2	1.050.604.000
Residencial Estrato 3	78.795.000
Comercial	75.494.000
Oficial	2.850.117.000
TOTAL	<u>5.381.277.000</u>

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P. Presentación: DTGGC

En la tabla anterior, se demuestra que los principales deudores de la empresa son los usuarios oficiales, toda vez que le adeudan al prestador la suma de \$2.850 millones de pesos, de los cuales, respecto a los clientes morosos representan una tasa del 67.91%.

Por otra parte, el 50.72% de la cartera de REDNOVA S.A.S. E.S.P., se encuentra categorizada como vencida, lo que denota la necesidad de incrementar o reforzar el trabajo en la gestión de cobro a fin de mitigar la materialización de riesgos por flujo de efectivo, capital de trabajo y deterioro de cartera, el cual para la vigencia evaluada ya presenta un aumento del 3212.06% en relación con el año 2018.

El tercer activo de mayor representación dentro del Estado de Situación Financiera de la empresa son los Activos intangibles distintos a la plusvalía, las cuales concentra el 5.72% con \$1.188 millones de pesos del total del activo, estos presentaron una disminución del 6.70% respecto del año 2018, lo cual tiene su origen en la aplicación de las políticas de amortización de los intangibles, principalmente.

A continuación, se presenta el detalle de este grupo de activos, según lo reportado en la nota contable No. 11 – Activos intangibles distintos a la plusvalía:

Tabla No. 9. Activos intangibles distintos a la plusvalía 2019 - 2018

Activos intangibles	2019	2018	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	RELATIVA
Programas informáticos	31.651.000	71.843.000	-40.192.000	-55,94%
Lista de clientes	1.126.694.000	1.192.646.000	-65.952.000	-5,53%
Marcas	0	9.203.000	-9.203.000	-100,00%
Derechos	30.000.000	0	30.000.000	
TOTAL	<u>1.188.345.000</u>	<u>1.273.692.000</u>	<u>-85.347.000</u>	<u>-6,70%</u>

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P. Presentación: DTGGC

2.2.1.2 Pasivos

Los pasivos del prestador financian el 71.10% de los activos de REDNOVA S.A.S. E.S.P., y su participación en términos porcentuales presentó una variación negativa respecto al año 2018 del 9.5%. No obstante, para el año 2019 se evidencia un aumento del 94.68% frente a la vigencia anterior pasando de \$7.587 millones a \$14.770 millones.

De acuerdo con el comportamiento de este rubro entre las vigencias analizadas y su organización dentro del Estado de la situación financiera, se puede determinar que:

- Las obligaciones a corto plazo fueron las que más contribuyeron al crecimiento de este ítem entre un año y otro pues pasaron de \$1.897 millones a \$12.988 millones en el año 2019, lo que representa un aumento del 584.55%.
- REDNOVA S.A.S. E.S.P., presenta un alto grado de exigibilidad, debido a que la empresa concentra el 87,93% de sus obligaciones, en el corto plazo.

La primera fuente principal de financiación externa REDNOVA S.A.S. E.S.P. son las "Obligaciones financieras corrientes", los cuales financiaron el 26.26% del total de los activos de la compañía y constituyeron el 36.93% del total del pasivo de la empresa. Según la nota contable No. 15 – Obligaciones financieras, este concepto está compuesto por préstamos con entidades bancarias e intereses. Es preciso mencionar que frente al comportamiento de la vigencia anterior los préstamos con entidades bancarias aumentaron significativamente pues pasaron de \$0 pesos a \$5.402 millones en el 2019.

Lo mencionado anteriormente, se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 10. Obligaciones financieras corrientes

Acreeedores	2019	2018	VARIACIÓN ABSOLUTA
Préstamos con entidades bancarias	5.402.073.000	0	5.402.073.000
Intereses	53.045.000	79.297.000	-26.252.000
TOTAL	<u>5.455.118.000</u>	<u>79.297.000</u>	<u>5.375.821.000</u>

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P. Presentación: DTGGC

La segunda fuente de financiación externa de REDNOVA S.A.S. E.S.P. corresponde a las "Cuentas por pagar partes relacionadas y asociadas corrientes", los cuales

financiaron el 25.80% del total de los activos de la compañía y constituyeron el 36.29% del total del pasivo de la empresa. Es pertinente resaltar que en relación con el comportamiento de la vigencia anterior este ítem aumento en un 304.49%, pasando de \$1.325 millones a \$5.361 millones en el 2019.

Finalmente, es necesario mencionar que el acreedor de estas cuentas por pagar es Chilco Distribuidora de Gas y Energía S.A.S. E.S.P. y corresponde principalmente a transacciones con vencimientos a 60 días desde la fecha de la transacción y no generan ningún tipo de intereses, lo que hace económica esta fuente de financiación.

2.2.1.3 Patrimonio

El Patrimonio concentra el 28.90% del apalancamiento del activo de la empresa, que asciende a \$6.005 millones de pesos para el año 2019, con un aumento porcentual del 228.39%, en el año 2018 el patrimonio era de \$1.828 millones, la variación entre los dos años en pesos corresponde a \$4.176 millones.

Tabla No. 11. Estado de Cambios en el Patrimonio año 2019

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO	AÑO		% DEL		VARIACIÓN	
	DE 2019	TOTAL	DE 2018	TOTAL	ABSOLUTA	RELATIVA
PATRIMONIO						
Capital social	3.401.334.000	56,64%	400.000.000	21,87%	3.001.334.000	750,33%
Prima en colocación de acciones	3.726.000.000	62,05%	2.100.000.000	114,84%	1.626.000.000	77,43%
Perdidas acumuladas	-1.122.365.000	-18,69%	-671.367.000	-36,71%	-450.998.000	67,18%
TOTAL PATRIMONIO AL FINAL DEL AÑO	6.004.969.000	100,00%	1.828.633.000	100,00%	4.176.336.000	228,39%

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P. Presentación: DTGGC

En la tabla anterior se puede evidenciar la composición patrimonial de la empresa, donde se muestra que los principales componentes son la prima en colocación de acciones y el capital social, los cuales representan el 62.05% y 56.64% del total del patrimonio respectivamente.

Adicional a lo anterior, en la nota contable No. 20 – Capital, se revela que en el mes de diciembre de 2019 los saldos por obligaciones financieras que se tenían por pagar a la vinculada Chilco Distribuidora de Gas y Energía S.A.S. E.S.P., por valor de \$3.757 millones y \$869 millones por concepto de cuentas por pagar por la operación de venta de GLP, fueron capitalizados, incrementando el número de acciones de esta última sobre REDNOVA S.A.S. E.S.P.

2.2.2 Estado de Resultados Integral

Tabla No. 12. Estado de Resultados Integral 2019-2018

	Año 2019	%	Año 2018	%	△% 2019-2018
Estado de Resultados Integral					
Ingresos de actividades ordinarias	10.227.394.000	100,00%	6.015.570.000	100,00%	70,02%
Costo de ventas	8.349.625.000	81,64%	4.629.413.000	76,96%	80,36%
Ganancia bruta	1.877.769.000	18,36%	1.386.157.000	23,04%	35,47%
Otros ingresos	3.400.000	0,03%	6.799.000	0,11%	-49,99%
Gastos de administración	1.076.146.000	10,52%	696.235.000	11,57%	54,57%
Otros gastos	943.319.000	9,22%	645.543.000	10,73%	46,13%
Ganancias (pérdidas) de actividades operacionales	- 138.296.000	-1,35%	51.178.000	0,85%	-370,23%
Ingresos financieros	278.049.000	2,72%	64.447.000	1,07%	331,44%
Costos financieros	703.165.000	6,88%	442.304.000	7,35%	58,98%
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	- 563.412.000	-5,51%	- 326.679.000	-5,43%	72,47%
Gasto (ingreso) por impuestos, operaciones continuadas	204.054.000	2,00%	16.780.000	0,28%	1116,05%
Ganancia (pérdida)	- 767.466.000	-7,50%	- 343.459.000	-5,71%	123,45%

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P. Presentación: DTGGC

Del Estado de Resultados Integral Individual – ERI, presentado en la anterior tabla se evidencia que, debido a la magnitud de los costos y ventas que gestiona la empresa, las variaciones en los componentes que afectan los resultados de la compañía representan grandes sumas de dinero. En consecuencia, en primer lugar, los ingresos de actividades ordinarias presentaron un aumento de \$4.212 millones de pesos, lo que equivale a un crecimiento del 70.02% entre las vigencias evaluadas. En segundo lugar, el costo de ventas experimentó un crecimiento del 80.36%, equivalente en \$3.720 millones de pesos, todo ello ocasionó un aumento de \$492 millones de pesos en su utilidad bruta, es decir un crecimiento de 35.47% en su margen bruto.

Los ingresos de REDNOVA S.A.S. E.S.P., según la información suministrada se compone de la siguiente manera:

Tabla No. 13. Ingresos por Actividad 2019-2018

Conceptos	INGRESOS TOTALES		VARIACIÓN	
	2019	2018	ABSOLUTA	PORCENTUAL
Venta de gas licuado (GLP)	9.216.620.000	5.955.324.000	3.261.296.000	54,76%
Venta de gas combustible (GNC)	846.246.000	0	846.246.000	
Otros servicios	164.528.000	762.370.000	-597.842.000	-78,42%
Total ingreso	10.227.394.000	6.717.694.000	3.509.700.000	52,25%

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P. Presentación: DTGGC

En la tabla anterior, se pueden observar dos situaciones destacables, a saber:

1. El ingreso por venta de gas licuado por redes continúa siendo la principal fuente de generación de entradas de la empresa, debido a que representan para las dos vigencias el 89% promedio del total de ingresos de REDNOVA S.A.S. E.S.P.
2. Los ingresos por distribución de gas natural para la vigencia 2019 representa la segunda fuente principal de ingresos a pesar de que cuenta con un 8.27% de participación dentro del total de los ingresos ordinarios.

Ahora bien, se presume inconsistencias entre la información reportada en la nota contable No. 21 – Ingresos ordinarios y la registrada en el formato [900019] FC02 – Complementario de ingresos, pues se presentan diferencias relevantes en la composición de los ingresos ordinarios.

Finalmente, es necesario mencionar que el prestador reporta \$1.478 millones de pesos por concepto de otras actividades no vigiladas, que si bien no son objeto de evaluación en el presente informe si contribuye en la generación de valor para la compañía en general.

En relación con los gastos de administración, en el Estado de Resultados se muestra que dicho concepto, concentra el 10.52% del total de ingresos operacionales de REDNOVA S.A.S. E.S.P., y presentaron un crecimiento del 54.57%, equivalente A \$380 millones de pesos.

Por otra parte, los “otros gastos” concentra para el año 2019 el 9.22% de los ingresos ordinarios presentando un aumento del 46.13% en relación con la vigencia anterior y que equivale a \$298 millones de pesos. Se recomienda al prestador revisar los datos reportados en la nota contable No. 22 – Costos y gastos con el fin de evaluar su coherencia y consistencia con las cifras reportadas y calculadas en este rubro contable.

Respecto a los gastos no operacionales - financieros, para el año 2019, este representa un 6.88% del total de los ingresos operacionales, con un aumento del 58.98%, respecto al año 2018, que equivalente a \$261 millones de pesos. Según la nota contable No. 23 – Costos e ingresos financieros, netos, este rubro contable para la vigencia evaluada, se encuentra conformado como se muestra a continuación:

Tabla No. 14. Gastos no operaciones – Financieros 2019

	2019	% PART.	2018	% PART.
Conceptos				
Intereses por préstamos	626.372.000	89,08%	441.332.000	99,78%
Gastos bancarios	1.135.000	0,16%	972.000	0,22%
Intereses en bien por derecho de uso	75.658.000	10,76%	0	0,00%
TOTAL	<u>703.165.000</u>	<u>100,00%</u>	<u>442.304.000</u>	<u>100,00%</u>

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P. Presentación: DTGGC

En consecuencia, de todo lo expuesto se concluye que, el aumento de la ganancia bruta, equivalente a \$3.720 millones de pesos, la caída de los Otros Ingresos, el aumento de los Gastos de administración, el crecimiento de los Otros Gastos, el crecimiento de los ingresos operacionales y el aumento en los costos financieros, ocasionaron un aumento del 72.47%, equivalente en \$237 millones de pesos en la pérdida neta del ejercicio antes de impuestos.

Así las cosas, y luego de aplicar la tasa impositiva, la compañía experimentó un aumento de su pérdida neta en \$424 millones de pesos, lo que equivale a un crecimiento del 123.45%. Lo anterior, se traduce en una leve disminución del margen

neto, el cual se ubicó para el año 2019, en -7.50%, mientras que, para el año 2018, dicho margen fue del -5.71%.

Finalmente, la pérdida experimentada por el ejercicio de las actividades de distribución y comercialización fue compensada en \$575 millones de pesos, por parte de las otras actividades no vigiladas, lo que llevó a REDNOVA SAS ESP, al cierre de la vigencia 2019 a reportar una pérdida neta final de solo \$193 millones de pesos

2.2.3 Flujos de efectivo

Tabla No. 15. Estado de Flujo de efectivo 2019

	Año 2019	Año 2018	△ % 2019-2018
Estado de Flujo de Efectivo			
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación			
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	6.854.486.000	6.728.054.500	1,88%
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	890.453.000	5.349.964.500	-83,36%
Pagos a y por cuenta de los empleados	1.388.458.000	924.763.000	50,14%
Otros pagos por actividades de operación	1.307.926.000	589.587.000	121,84%
Otras entradas (salidas) de efectivo	114.094.000	20.921.000	445,36%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	3.381.743.000	-115.339.000	-3032,00%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión			
Compras de propiedades, planta y equipo	6.530.828.000	1.319.755.000	394,85%
Compras de activos intangibles	68.857.000	85.156.000	-19,14%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-6.599.685.000	-1.404.911.000	369,76%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación			
Importes procedentes de préstamos	5.375.821.000	3.397.119.000	58,25%
Reembolsos de préstamos	1.001.099.000	1.300.000.000	-22,99%
Intereses pagados	626.371.000	432.411.000	44,86%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	3.748.351.000	1.664.708.000	125,17%
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	530.409.000	144.458.000	267,17%
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	530.409.000	144.458.000	267,17%
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	240.065.000	95.607.000	151,10%
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	770.474.000	240.065.000	220,94%

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P. Presentación: DTGGC

En el Estado de Flujo de Efectivo del año 2019 se permite evidenciar que REDNOVA S.A.S. E.S.P., presentó un comportamiento positivo en el movimiento de efectivo de la vigencia de referencia en las partidas operacionales y de financiación, lo que le permitió generar recursos al cierre del ejercicio de \$770 millones de pesos, y así, garantizar la prestación del servicio.

Así mismo, se observa que la empresa, generó efectivo en actividades de operación por valor de \$3.382 millones de pesos, principalmente por los Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios. En relación con el flujo de efectivo generado por las actividades de inversión en el año 2019, su resultado fue negativo en \$6.600 millones de pesos, representado especialmente en temas de propiedad, planta y equipo.

Respecto al flujo de efectivo generado por actividades de financiación, la empresa recibió préstamos con el sector financiero por \$5.376 millones de pesos, lo cual ocasionó que la empresa dispusiera de \$3.748 millones de pesos resultado de sus actividades de financiamiento.

En consecuencia, de todo lo anterior REDNOVA S.A.S E.S.P., presentó un saldo inicial en efectivo de \$240 millones, finalizó el año 2019, con un efectivo y equivalentes de \$770 millones de pesos, es decir un 220.94% más que en el año 2018.

Finalmente, REDNOVA S.A.S E.S.P. realizó la proyección del flujo de efectivo a diciembre de 2020, 2021 y 2022 lo que permitió sustentar la siguiente afirmación del AEGR sobre la viabilidad financiera de la empresa:

(...) “El resultado de los indicadores financieros del período, reflejan que la Compañía presentó niveles considerables de endeudamiento. Sin embargo, los resultados de los indicadores del Ebitda y el Margen Ebitda, son favorables indicando que la Compañía es viable operacionalmente a futuro.

Considerando los resultados obtenidos durante el periodo, se puede concluir que REDNOVA SAS ESP continuó invirtiendo en su operación con el objetivo de mejorar sus resultados. Adicionalmente, no se encontraron situaciones particulares que indiquen disolución, ni cesación de pagos y que puedan afectar la viabilidad financiera, ni la prestación del servicio público de GLP por Redes.” (...)

2.3 Gestión de Riesgos

La administración de riesgos para la vigencia 2019 ya contaba con lineamientos para la identificación, evaluación y control a los riesgos que podrían afectar los diferentes procesos de la empresa, en este sentido, la alta dirección de REDNOVA S.A.S. E.S.P. de acuerdo a su política de integral HSEQ se encuentra comprometida por medio de la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión a gestionar los riesgos orientados a prevenir los sucesos que afecten la integridad de los trabajadores, las instalaciones, los bienes de terceros y el desarrollo de la operación.

Ahora bien, de acuerdo con la matriz de riesgos documentada por al AERG para el presente ejercicio de evaluación, se evidencia que los riesgos identificados y documentados son priorizados según su probabilidad de ocurrencia y magnitud de impacto, acorde con la metodología establecida en la Resolución SSPD 12295/2006.

En este sentido, en la matriz de referencia se identificaron 39 riesgos los cuales presentan la siguiente distribución por área y eficiencia de sus controles:

Tabla No. 16. Riesgos – REDNOVA S.A.S. E.S.P.

ÁREA	No. De riesgos identificados	CONTROLES		
		Eficientes	Ineficientes	Inexistentes
Administrativo financiero	8	6	2	0
Técnico operativo	18	14	4	0
Comerciales	8	4	4	0
Externos	5	4	1	0

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P. Presentación: DTGGC

De acuerdo con la tabla anterior, se destaca que el 28.21% de los controles existentes para la administración de los riesgos identificados son ineficientes lo que evidencia una presunta debilidad en este aspecto del Control Interno del prestador y que podría tener impacto negativo al interior de la organización.

2.4 Gestión del Riesgo de Desastres

Cuando se hace referencia a la gestión del riesgo de desastres se contempla un proceso social orientado a la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, planes, programas, regulaciones, instrumentos, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo y el manejo de desastres, con el propósito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y el desarrollo sostenible. (Ley 1523 de 2012, art 1).

Para la validación de los contenidos mínimos que deben tener los planes de gestión del riesgo de las empresas prestadoras del servicio de gas combustible, fue elaborada una herramienta que tiene en cuenta todos los requerimientos establecidos por el Decreto 2157 del 20 de diciembre de 2017, “por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la Ley 1523 de 2012⁴”. Con el fin de conocer el estado de aplicación del decreto mencionado y definir las estrategias necesarias para garantizar su cumplimiento.

Como se describió anteriormente, el Decreto 2157 de 2017 establece que el Plan de Gestión de Riesgo de Desastres de Empresas Públicas y Privadas – PGRDEPP, contiene los siguientes procesos:

- Conocimiento del Riesgo
 - Establecimiento del Contexto (interno, externo y del proceso de gestión del riesgo).
 - Criterios del riesgo (definición de probabilidad, definición del nivel de riesgo y definición de riesgo aceptable o tolerable).
 - Valoración del Riesgo (incluye identificación, análisis y evaluación del riesgo).
 - Monitoreo del Riesgo.
- Reducción del Riesgo
 - Intervención Correctiva (reducción del riesgo actual).
 - Intervención Prospectiva.
 - Protección Financiera.
- Manejo de Desastres
 - Plan de Emergencias y Contingencias - PEC
 - Componente de preparación para la respuesta a emergencias.
 - Componente de ejecución para la respuesta a emergencias.

Para la presente evaluación fueron tenidos en cuenta los documentos que se mencionan a continuación:

- Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, Carmen de Carupa.
- Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias

Luego de revisar los documentos mencionados es posible observar que la empresa no cuenta con un plan de gestión del riesgo de desastres elaborado para cada uno de los procesos de la gestión del riesgo de desastres, es decir,

⁴ “Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones”.

conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo de desastres, ni el orden y estructura establecido por el decreto 2157 de 2017.

En los documentos se presenta la matriz que identifica los riesgos para la oficina y estación de GLP localizados en el municipio de Carmen de Carupa del departamento de Cundinamarca en el plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias se describe la metodología de análisis de riesgo y desarrollo de medidas, el análisis de amenaza y vulnerabilidad, los recursos físicos, recursos humanos, brigada de emergencias, comité operativo de emergencias, el plan de capacitación, plan de evacuación, al igual que el sistema de alerta y alarma. Toda la información mencionada puede ser utilizada por la empresa como insumo para la elaboración del plan de gestión del riesgo como lo establece la normatividad vigente.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

La empresa REDNOVA S.A.S. E.S.P., para el año 2019, operó como Distribuidor de Gas Natural y como Comercializador Distribuidor por Redes de GLP, para lo cual contaba con infraestructura de distribución en 31 municipios, ubicados en los departamentos de Boyacá, Caquetá, Cundinamarca, Chocó, Santander y Tolima, atendiendo a 29.689 suscriptores.

Tabla No. 17. Suscriptores atendidos por El prestador en Boyacá

Municipio	Suscriptores a diciembre 2019		
	No Residencial	Residencial	Total
TOCA	8	1073	1081
SUSCRIPTORES TOTALES			1081

Fuente: Sistema Único de información – SUI

Tabla No. 18. Suscriptores atendidos por El prestador en Caquetá

Municipio	Suscriptores a diciembre 2019		
	No Residencial	Residencial	Total
SAN JOSE DEL FRAGUA		1771	1771
SUSCRIPTORES TOTALES			1771

Fuente: Sistema Único de información – SUI

Tabla No. 19. Suscriptores atendidos por El prestador en Cundinamarca

Municipio	Suscriptores a diciembre 2019		
	No Residencial	Residencial	Total
GUTIERREZ	0	211	211
SUSCRIPTORES TOTALES			211

Fuente: Sistema Único de información – SUI

Tabla No. 20. Suscriptores atendidos por El prestador en Chocó

Municipio	Suscriptores a diciembre 2019		
	No Residencial	Residencial	Total
EL CARMEN DE ATRATO	0	823	823
SUSCRIPTORES TOTALES			823

Fuente: Sistema Único de información – SUI

Tabla No. 21. Suscriptores atendidos por El prestador en Santander

Municipio	Suscriptores a diciembre 2019		
	No Residencial	Residencial	Total
ARATOCA	6	706	712
CAPITANEJO	10	1.064	1.074

Municipio	Suscriptores a diciembre 2019		
	No Residencial	Residencial	Total
CHIMA		246	246
CIMITARRA	13	4.254	4.267
CONFINES	1	173	174
CONTRATACION	4	829	833
COROMORO		332	332
EL GUACAMAYO		151	151
ENCINO		217	217
GUACA	4	454	458
GUADALUPE	4	583	587
LANDAZURI	1	989	990
LOS SANTOS	5	461	466
MOGOTES	12	1.145	1.157
OCAMONTE	1	287	288
OIBA	10	1.280	1.290
SAN ANDRES	9	900	909
SAN JOAQUIN	2	311	313
SANTA BARBARA	1	100	101
SIMACOTA	6	820	826
VALLE DE SAN JOSE	3	356	359
SUSCRIPTORES TOTALES			15.570

Fuente: Sistema Único de información – SUI

Tabla No. 22. Suscriptores atendidos por El prestador en Tolima

Municipio	Suscriptores a diciembre 2019		
	No Residencial	Residencial	Total
ANZOATEGUI		553	553
ATACO	3	3187	3190
NATAGAIMA		747	747
PLANADAS	10	2081	2091
RONCESVALLES	7	835	842
ROVIRA	6	2624	2630
SUSCRIPTORES TOTALES			10053

Fuente: Sistema Único de información – SUI

Para la prestación del servicio, la empresa dispuso de Estaciones Regulatoras de Presión – (ERP)⁵ para distribución de gas natural y Tanques de Almacenamiento (TNQ)⁶ dispuestos para la distribución de GLP por redes de tubería, a continuación, se muestra la fecha de entrada en operación de cada una, así:

Tabla No. 23. Estaciones de Regulatoras de Presión con Inicio de Operaciones

Departamento	Municipio	Fecha inicio Operación	Tipo
TOLIMA	ANZOÁTEGUI	1/10/2014	ERP
	ROVIRA	1/09/2012	ERP
BOYACÁ	TOCA	15/02/2013	TNQ

⁵ E.R.P. Estación Regulatora de Presión

⁶ T.N.Q. Tanque de Almacenamiento

Departamento	Municipio	Fecha inicio Operación	Tipo
SANTANDER	GUADALUPE	1/06/2012	TNQ
	SANTA BÁRBARA	1/01/2012	TNQ
	ARATOCA	3/12/2013	TNQ
	CAPITANEJO	20/04/2011	TNQ
	CHIMA	26/06/2014	TNQ
	CONTRATACIÓN	1/10/2012	TNQ
	ENCINO	24/10/2014	TNQ
	GUACA	7/12/2012	TNQ
	MOGOTES	29/01/2013	TNQ
	OCAMONTE	14/03/2014	TNQ
	OIBA	1/04/2012	TNQ
	SAN ANDRÉS	1/03/2010	TNQ
	SAN ANDRÉS	22/05/2010	TNQ
	SAN JOAQUÍN	15/02/2016	TNQ
	SIMACOTA	1/11/2010	TNQ
	VALLE DE SAN JOSÉ	9/11/2013	TNQ

Fuente: Sistema Único de información – SUJ

Los sistemas de distribución alimentados con GNC se encontraban conectados a estaciones de descompresión, ubicadas en cada municipio, así mismo, los sistemas de distribución abastecidos con GLP se conectaron a tanques estacionarios. A continuación, se presenta la distribución de los municipios atendidos, así:

Tabla No. 24. Municipios Atendidos

Tipo de gas	Departamento	Municipio
GAS NATURAL	TOLIMA	ANZOATEGUI
		RONCESVALLES
		ROVIRA
GLP	BOYACÁ	TOCA
	CAQUETÁ	EL PAUJIL
		SAN JOSÉ DEL FRAGUA
	CUNDINAMARCA	GUTIÉRREZ
	CHOCÓ	EL CARMEN DE ATRATO
	SANTANDER	ARATOCA
		CAPITANEJO
		CHIMA
		CIMITARRA
		CONFINES
		CONTRATACIÓN
		COROMORO
		EL GUACAMAYO
		ENCINO
		GUACA
		GUADALUPE
LANDAZURI		
LOS SANTOS		
MOGOTES		

Tipo de gas	Departamento	Municipio
		OCAMONTE
		OIBA
		SAN ANDRÉS
		SAN JOAQUÍN
		SANTA BÁRBARA
		SIMACOTA
		VALLE DE SAN JOSÉ
	TOLIMA	ATACO
		NATAGAIMA
		PLANADAS
		RONCESVALLES

Fuente: Sistema Único de información – SUI

3.1 Índices De Calidad

Para la medición de los índices que apuntan a la calidad del producto entregado y a la calidad del servicio prestado, se debe dar cumplimiento a las indicaciones y requisitos dispuestos en la Resolución CREG 100 de 2003, donde se adoptan los parámetros de medida y valores de referencia admisibles para los estándares de calidad, así mismo, se debe dar cumplimiento a las disposiciones de la Circular Conjunta SSPD–CREG 001 de 2006, donde se dan indicaciones con respecto a los formatos y mecanismos para reporte de información al Sistema Único de Información.

Hasta la fecha de elaboración de la presente evaluación integral, la empresa REDNOVA S.A. E.S.P. tenía reportada información relacionada con el formato *T4. Presión en líneas y nivel de odorización*, para los meses de abril a diciembre de 2019, así mismo, tenía reportada información de los mismos meses, para los formatos *T2 Información de respuesta a servicio técnico*, *T3 Consolidación de Indicadores* y *C2. Información de Compensaciones Sector Residencial y No Residencial*.

3.1.1 Duración Equivalente de Interrupción del Servicio (DES)

Para el año 2019, el prestador reportó tener interrupciones del servicio únicamente en el mes de septiembre. En San Andrés, Santander hubo una interrupción de dos horas que afectó a 862 suscriptores, y en el municipio de Planadas, Tolima se presentó una interrupción 4 horas que afectó a 1455 suscriptores. Así se tiene que para el mes de septiembre de 2019 hubo 2317 suscriptores afectados y la sumatoria de estas interrupciones es de 7544 horas.

Tabla No. 25. Duración Equivalente de Interrupción del Servicio

Empresa	Mes	t(h) ⁷	NTI ⁸
REDNOVA SAS ESP	Septiembre	7544	2317

Fuente: SUI

3.1.2 Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI)

En el análisis de la información reportada a través del Formato T4 de la Circular SSPD – CREG 001 de 2006, se encontraron desviaciones a los estándares de calidad solicitados por la Resolución CREG 100 de 2003, esto, dado que NO todas las

⁷ Suma de la duración de las interrupciones percibidas por todos los usuarios

⁸ Número total de usuarios Interrumpidos

mediciones se ajustaron a los niveles de presión dinámica requeridos para el suministro de gas combustible por redes. La información se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 26. Índice de Presión en Líneas Individuales

Combustible	NP ⁹	NFR ¹⁰	IPLI
Gas Natural Comprimido	52	12	77%
Gas Licuado del Petróleo	1628	45	97%

Fuente: SUI

- Los rangos de presión de referencia para el cálculo del indicador IPLI son los siguientes:
 - Para GNC el rango de presiones de referencia es mínimo 16 mbar (6.4 Pulgadas Columna de Agua -PCA); Máximo 23 mbar (9.2 PCA).¹¹
 - Para GLP el rango de presiones de referencia es mínimo 23 mbar (9 Pulgadas Columna de Agua -PCA); Máximo 35 mbar (PCA).¹²
- No se logró establecer de forma clara e inequívoca de que el prestador posea equipos para la medición de IPLI. Tampoco fue posible verificar la existencia de certificados de calibración vigentes durante el año 2019.
- Para el caso de GNC: El número de observaciones mensuales por cada E.R.P. con un número de usuarios inferior a 5000 según la Resolución CREG 009 de 2005 es de 5.95. Dado que el prestador tiene 2 E.R.P. entre el mes de abril y diciembre debió realizar 107.1 y únicamente reporto 52 mediciones.
- Para el caso de GLP: El número de mediciones cumple con lo establecido en la regulación.

3.1.3 Índice de Odorización (IO)

Según la información cargada por el prestador al Sistema Único de Información, este utiliza **Mercaptano** como sustancia odorante para el Gas Natural y las mediciones son realizadas a través del método Fisiológico. En cuanto a la revisión del Formato T4 de la Circular SSPD – CREG 001 de 2006, se encontró que no se cumple con lo establecido en la regulación para el suministro de gas combustible por redes, dado que ninguna medición se ajusta a los estándares de calidad solicitados por la Resolución CREG 100 de 2003. La información se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 27.1 Índice de Odorización

Combustible	No	NFR	IO
Gas Natural Comprimido	52	52	0%
Gas Licuado del Petróleo	1628	1628	0%

Fuente: SUI

- Se verificó que el prestador posee equipos para la medición de IO y se encontró que no tienen certificados de calibración vigentes para el año 2019.

3.1.4 Índice de Respuesta de Servicio Técnico (IRST)

El indicador IRST es el porcentaje de solicitudes, por tipo de evento, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido por la CREG como parámetro de referencia. En la revisión del formato T2 de la Circular SSPD–CREG 001 de 2006, se encontró que, el

⁹ Número total de puntos de medición

¹⁰ Número de puntos de medición por fuera del rango de presiones de referencia

¹¹ Resolución CREG 100 DE 2003

¹² Resolución CREG 005 DE 2006

Índice de Respuesta de Servicio Técnico (IRST) no se cumplió al 100%; dado que el prestador no atendió todas las emergencias, dentro del tiempo definido en el numeral 5.7 del código de distribución de gas combustible por redes. La información se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 28. Índice de Respuesta de Servicio Técnico (IRST)

Tipo de Evento	No. Eventos	N _{SR} ¹³	N _{FR} ¹⁴	IRST (%)
EC	150	87	268	67.54%
O	117			
IN	1			
Total	268			

Fuente: SUI

3.2 Revisiones Periódicas

La DTGGC solicitó una descripción de la base de datos con la que el prestador hace seguimiento al esquema de revisiones periódicas y copia de los modelos de carta, con los que comunica a sus usuarios la obligación de cumplir con la revisión periódica de las instalaciones internas de gas.

Así mismo, se solicitó un archivo.csv donde se incluyera: NIU, dirección completa de la instalación interna de gas combustible, nombre del titular, identificación del medidor, fecha en que el prestador dio suministro de gas a la instalación interna de gas combustible por primera vez, número de certificado de conformidad de revisión previa, fecha de expedición del certificado de conformidad de revisión previa, organismo de evaluación que realizó la certificación de la instalación interna de gas combustible con motivo de la revisión previa, número del último certificado de conformidad vigente, fecha de expedición del certificado de conformidad vigente y organismo de evaluación que emitió el certificado de conformidad vigente para la instalación interna de gas combustible.

De la revisión a esta información se estableció que la herramienta con la que se administra la información de revisiones periódicas garantiza un adecuado seguimiento al esquema de revisiones de los usuarios que estén incluidos en esta, sin embargo, el número de suscriptores es inferior al reportado en el Sistema Único de Información. Con cual es presumible que el esquema planteado en el numeral 5.23 del Código de Distribución no se esté cumpliendo adecuadamente.

Respecto al modelo de carta enviado por el prestador se hacen las siguientes observaciones:

El prestador afirma que: *“cumpliendo con el compromiso de garantizar su seguridad y la de su familia, le informamos que debe realizar en su vivienda la Revisión Periódica tal como lo establece la Resolución CREG 059 de 2012, la cual tiene por objeto verificar las condiciones de seguridad de la instalación interna y los gasodomésticos con los que está utilizando el servicio de gas en su hogar.”*

- Es necesario indicar que la revisión de gasodomésticos está reglamentada a través de la Resolución 680 de 2015 del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y, en este orden, la presentación de ese texto podría inducir a que los usuarios cometan errores en la interpretación de la normatividad asociada a las revisiones periódicas y a que sean engañados por parte de terceros que ofrezcan el servicio de revisión de gasodomésticos amparándose en el esquema de las revisiones periódicas a instalaciones internas de gas.

¹³ Número total de solicitudes, por tipo de evento, recibidas durante el periodo.

¹⁴ Número total de solicitudes, por tipo de evento, atendidas por fuera del tiempo de referencia establecido.

El Prestador afirma que *“Para más información y solicitar su revisión contáctenos a través de la línea de atención, (7) 6944653 en el horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. y conozca los beneficios que nuestra compañía le ofrece para obtener la certificación.”*

- Este párrafo es confuso por cuanto sugiere al usuario contactarse con la empresa para realizar la revisión, sin darle otras alternativas para la realización de esta.

Además de la información solicitada se realizó una revisión de la página web¹⁵ del prestador para verificar el cumplimiento de la obligación que tiene de divulgar, en su página web, el listado actualizado de los organismos de inspección acreditados que podrán realizar la revisión periódica de la instalación interna de gas; obligación contenida en el artículo 9 de la Resolución CREG 059 de 2012. De esta búsqueda se estableció que el prestador tiene publicado dicho listado en su página web. No obstante, es necesario tener en cuenta que las revisiones de las instalaciones internas también se hacen cuando ha sido objeto de alguna modificación o por solicitud del usuario ante la sospecha de un defecto.

La empresa REDNOVA S.A.S. E.S.P. suministró otra documentación relacionada con el tópico técnico, la cual fue revisada para evaluar el cumplimiento de obligaciones dispuestas para las empresas que prestan servicios públicos como Distribuidores Comercializadores de GLP por red para la vigencia 2019, así:

- Licencias que tratan los artículos 22, 25 y 26 de la Ley 142 de 1994. El Prestador aportó la anterior información para los municipios de donde prestó servicio para la vigencia 2019 a excepción de los siguientes municipios: Ocamonte, Coromoro, Landázuri, Chima y Carmen de Atrato, para los cuales indicaron que actualmente el área encargada dentro de la empresa se encuentra gestionado el documento y para Natagaima se indicó que no se tiene licencia.
- Relación de los municipios donde tiene presencia como distribuidor de GLP por redes, GNC y las fuentes de gas de la que se abasteció cada municipio durante el año 2019.
- Volúmenes totales facturados mes a mes en cada municipio durante el año 2019.
- Relación de los vehículos y equipos que fueron destinados y/o contratados por el prestador, durante el año 2019, para el transporte y suministro de GNC en los mercados atendidos, con la identificación de cada uno de ellos, lo anterior con las respectivas capacidades de transporte o almacenamiento.
- El prestador aportó la póliza No.0709965 contratada con Seguros SURA a favor de CHILCO DISTRIBUIDORA DE GAS Y ENERGIA S.A.S. E.S.P. No obstante, este seguro multirriesgo corporativo NO menciona específicamente que ampare los vehículos que fueron destinados y/o contratados por REDNOVA S.A.S. E.S.P. para el transporte y suministro de GLP durante el año 2019.
- Información de las pérdidas Técnicas y no técnicas que se presentaron mes a mes durante el año 2019, en cada uno de los municipios atendidos.
- Copia del plan de contingencia vigente para el año 2019.
- Copia del manual de operación para el año 2019.
- Copia del manual de mantenimiento para el año 2019
- Copia del cronograma de mantenimiento vigente para el año 2019.
- El prestador entregó planos para los municipios donde opera redes de distribución. En ellos se muestra la ubicación válvulas y se identifican los anillos

¹⁵ <https://rednova.com.co/>
IN-F-003 V.2

de incidencia. A excepción de los planos de los municipios Roncesvalles, Natagaima y Gutiérrez.

- El prestador entregó registros que dan cuenta de los ejercicios conjuntos con los cuerpos de bomberos para la atención de emergencias, realizados en 2019. Esto únicamente para los municipios de Cimitarra y San Gil.
- Se aportó el número de teléfono del cuerpo de bomberos para los municipios donde prestó servicio en el 2019.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que la empresa REDNOVA S.A.S. E.S.P. para la vigencia 2019, se encontraba registrada con las actividades de Distribución y Comercialización de gas licuado del petróleo - GLP y gas natural comprimido - GNC (gas que posteriormente dejaron de comercializar y distribuir), a continuación, se analizan los aspectos comerciales relacionados al prestador en mención. Prestador que, acorde a la información del SUI, atiende los siguientes mercados: San Andrés – GLP, Carmen de Atrato - GLP, Guaca - GLP, Guadalupe - GLP, Santa Bárbara - GLP, Simacota - GLP, Capitanejo - GLP, Cimitarra GLP, Oiba - GLP, Mogotes - GLP, Viracachá, Rovira, Contratación - GLP, Landázuri, Valle de San José – GLP, Aratocha -GLP, Chima, Los Santos, Ataco y Planadas Anzoátegui GLP, Paujil, Cabrera GLP, Guacamayo, Roncesvalles y Natagaima (veredas).

Para una mejor claridad, a continuación, se plantea la tabla que contiene los mercados, departamentos y municipios a los que atiende el prestador.

Tabla No. 29. Mercados de prestación del servicio

Nombre del mercado	Departamento	Municipio
Anzoátegui GLP	TOLIMA	ANZOATEGUI
Aratocha -GLP	SANTANDER	ARATOCHA
Ataco y Planadas	TOLIMA	ATACO
		PLANADAS
Cabrera GLP	CUNDINAMARCA	CARMEN DE CARUPA
		GUTIERREZ
		SAN CAYETANO
	SANTANDER	CABRERA
Capitanejo - GLP	SANTANDER	CAPITANEJO
Carmen de Atrato-GLP	CHOCO	EL CARMEN DE ATRATO
Chima	SANTANDER	CHIMA
		CONFINES
		COROMORO
		ENCINO
		OCAMONTE
Cimitarra GLP	SANTANDER	CIMITARRA

Nombre del mercado	Departamento	Municipio
Contratación - GLP	SANTANDER	CONTRATACION
GUACAMAYO	SANTANDER	EL GUACAMAYO
Guaca - GLP	SANTANDER	GUACA
Guadalupe - GLP	SANTANDER	GUADALUPE
Landázuri	SANTANDER	LANDAZURI
Los Santos	SANTANDER	LOS SANTOS
Mogotes - GLP	SANTANDER	MOGOTES
		ONZAGA
		SAN JOAQUIN
Natagaima (veredas)	TOLIMA	NATAGAIMA
Oiba - GLP	SANTANDER	OIBA
		PALMAS DEL SOCORRO
Paujil	CAQUETA	EL PAUJIL
		SAN JOSE DEL FRAGUA
Roncesvalles	TOLIMA	RONCESVALLES
Rovira	TOLIMA	ROVIRA
San Andrés - GLP	SANTANDER	SAN ANDRES
Santa Bárbara - GLP	SANTANDER	SANTA BARBARA
Simacota - GLP	SANTANDER	SIMACOTA
Valle de San Jose - GLP	SANTANDER	PINCHOTE
		VALLE DE SAN JOSE
Viracachá	BOYACA	BOYACA
		CHIVATA
		SIACHOQUE
		SORACA
		TOCA
		VIRACACHA

Fuente: SUI

4.1 Número de Suscriptores y niveles de consumo

La empresa opera en los departamentos de Norte de Boyacá, Caquetá, Chocó, Cundinamarca, Santander y Tolima, con suscriptores regulados en cada uno de sus mercados relevantes de comercialización, los cuales están conformados por los municipios de Anzoátegui, Aratoca, Ataco, Capitanejo, Carmen de Atrato, Chima, Cimitarra, Confines, Contratación, Coromoro, El Guamo, El Paujil, Encino, Gaitania, Guaca, Guacamayo, Guadalupe, Gutiérrez, Landázuri, Los Santos, Mogotes, Natagaima, Ocamonte, Oiba, Planadas, Roncesvalles, Rovira, San Andrés, San

Joaquín, San José Del Fragua, Santa Barbara, Santiago Pérez, Simacota, Toca y Valle de San José con el servicio de gas licuado del petróleo, para un total de 29.689 suscriptores a corte de diciembre de 2019 distribuidos entre los estratos 1, 2 y 3, y el sector comercial e industrial.

Tabla No. 30. Número de Usuarios

Estrato	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	5.258	5.436	5.440	11.786	11.885	11.988	12.028	12.072	12.175	12.638	12.722	12.840
2	10.477	10.817	10.817	15.011	15.089	15.103	15.148	15.205	15.267	15.618	15.681	15.902
3	650	651	652	821	824	824	820	822	827	821	826	821
Comercial	89	97	100	109	108	108	108	108	108	108	108	123
Industrial	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Total	16.476	17.003	17.011	27.729	27.908	28.026	28.107	28.210	28.380	29.188	29.340	29.689

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P.

Tabla No. 31. Consumo -m3-

Estrato	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	27.923	26.088	26.045	62.191	77.271	64.139	62.800	64.995	67.511	64.545	66.675	63.812
2	54.593	50.730	51.412	73.058	84.345	71.024	70.411	72.127	74.177	71.677	72.130	69.793
3	3.571	3.594	3.183	4.141	5.163	4.530	4.098	4.268	4.515	4.398	4.203	4.067
Comercial	5.977	5.182	5.555	5.738	6.419	5.345	4.965	5.052	4.818	4.732	5.137	5.868
Industrial	62	54	51	49	68	76	75	79	81	79	65	58

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P.

Así mismo, en relación con los consumos de GLP en metros cúbicos (m3) para usuarios regulados, se observa que, en el mes de diciembre REDNOVA S.A.S. E.S.P. reportó un consumo de 143.597 (m3) de gas licuado del petróleo, información que revela una concentración mayor de consumo en los estratos 1 y 2.

4.2 Proceso de toma de lecturas y facturación

Según la información remitida por el prestador como respuesta al radicado SSPD 20202300967201, la empresa cuenta con un proceso de facturación que está debidamente estructurado, en el cual se establece la metodología para la toma de lecturas y facturación.

El procedimiento inicia con la recepción en cada uno de los municipios de un cronograma de toma de lectura, lectura que se realiza por medio de un aplicativo para celular denominado "Lecturas Móviles". Al haber registrado las lecturas, se realiza el envío de la información al área de facturación, la cual, tras previa revisión de la información, procede realizar la respectiva liquidación e impresión de las facturas. Ahora bien, en caso de fallas en el aplicativo, la empresa cuenta con un formato para la realización manual del proceso de toma de lectura.

Las facturas impresas son enviadas, vía terrestre, a los municipios, según corresponda. Posteriormente, en cada municipio se hace el proceso de verificación y organización de las facturas a entregar. Finalmente, el operario encargado entrega las facturas en los respectivos domicilios, entrega que una vez culminada se debe notificar al área de operaciones.

4.3 Peticiones, quejas y reclamaciones – PQRs

Para la vigencia 2019 REDNOVA S.A.S. E.S.P. reportó, por medio del Sistema Único de Información -SUI, una cantidad de 258 PQRs; mientras que, por medio del requerimiento previamente mencionado, la cantidad de PQRs informada corresponde a 253, lo cual evidencia una pequeña variación entre estos dos valores. La situación anterior se evidencia en la tabla consiguiente.

Tabla No. 32. Número de PQR año 2019

Año	Número de PQRs reportadas al SUI (A)	Número de PQRs indicadas en el requerimiento (B)	Diferencia (A-B)
2019	258	253	5

Fuente: SUI, Prestador y cálculos propios.

Ahora bien, las principales causas que generaron las peticiones, quejas y reclamos corresponden a:

- Inconformidad con el consumo o producción facturado.
- Cobro de otros bienes o servicios en la factura.
- Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.
- Entrega inoportuna o no entrega de la factura.
- Estrato incorrecto.

Frente a las causas que dieron lugar a las PQRs, el prestador informa haber realizado las siguientes acciones:

- Aplicar el plan de seguimiento y revisión previa para la identificación de desviaciones significativas.
- Validar los reportes y soportes de la cartera reportada por las prestadoras (prestadoras de las que Rednova adquirió algunos de sus mercados).
- Emitir avisos previos al inicio del proceso de suspensión y crear habito de pago.
- Aplicar el plan de seguimiento y evidencia de la entrega de la factura en el inmueble donde se presta el servicio dentro del tiempo establecido.
- Gestionar ante las alcaldías para obtener las bases de datos de estratificación y catastro actualizadas.

4.4 Puntos de atención al usuario

En la respuesta del requerimiento con radicado SSPD 20202300967201 realizado a REDNOVA S.A.S. E.S.P., la empresa indica que cuenta con 36 oficinas destinadas para la atención de usuarios distribuidas en sus mercados, así:

Tabla No. 33. Oficinas de atención al usuario

Municipio	Departamento	Dirección	Teléfono
Aratoca	Santander	Calle 6 # 2f - 06	3204449576
Mogotes	Santander	Carrera 9 # 6 - 19	3203462032
San Joaquín	Santander	Carrera 5 # 7-19	3125118124
Valle de San José	Santander	Calle 5 # 6-49	3214909894
Ocamonte	Santander	Calle 5 # 4- 40	3214909894
Encino	Santander	Carrera 3 # 3-08	3223993512
Coromoro	Santander	Calle 4 # 4 - 47	3104825492
Simacota	Santander	Carrera 4# 4-63	3125117191
Chima	Santander	Calle 6#5-10	3125117191
Oiba	Santander	Carrera 8 #12 - 06 Local 3	3102501146
Confines	Santander	Calle 5 # 6 - 17	3102501146
Guadalupe	Santander	Calle 3 Barrio Jerusalén	3138448388
Contratación	Santander	Calle 9 #4-33	3125117225
Guacamayo	Santander	Calle 5 # 6-10 Sector 1	3228496078
Cimitarra	Santander	Carrera 7 # 6-35 Local 2	3132394454 - 3228496077
Landázuri	Santander	Carrera 6 # 7-3 Local 202	3232047903
Toca	Boyacá	Carrera 8 # 6-34	3103226814
Capitanejo	Santander	Calle 4#2-48	3125118093
San Andrés	Santander	Calle 10 # 4 - 37	3125118113
Guaca	Santander	Carrera 5 N 7.04	3214689697
Los Santos	Santander	Carrera 5 A # 1- 33	3102502052
Carmen de Atrato	Chocó	Carrera: 4 Manzanares Frente Coop. Los Andes Local 102	3203462003
El Guamo	Santander	Vereda El Guamo	3138435711
Rovira	Tolima	Carrera 5 No. 3 = 28	3102196008 - 3102195986
Roncesvalles	Tolima	Calle 7 #2-03	3123384147
Ataco	Tolima	Calle 6# 4 A _41	3102196105 - 3102196099
Santiago Pérez	Tolima	Calle 8 # 5_72	3102196105 - 3102196099
Planadas	Tolima	Calle 5 Barrio Centro	3102196067 - 3102195941
Gaitania	Tolima	Frente Al Parque Punto	3102196067 - 3102195941

Municipio	Departamento	Dirección	Teléfono
		Efecty	
Natagaima	Tolima	Velu - Centro	3102195945 - 3102195960
Anzoátegui	Tolima	Carrera 2 # 10-53	3102196075
San José Del Fragua	Caquetá	Calle 5 # 2-74	3102195980
Paujil	Caquetá	Carrera 5 # 6 - 29	3102196019 - 3118163880
Carmen de Carupa	Cundinamarca	Calle 2 # 3- 34	3228496081
Gutiérrez	Cundinamarca	Carrera 6 # 5-37	3123946344
San Cayetano	Cundinamarca	Carrera 4 # 2- 63	3224026117

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P.

En estas oficinas el prestador recibe las PQRs -que también pueden llegar vía correo electrónico, vía telefónica o vía web-, las PQRs recibidas en las oficinas deben ser notificadas al correo electrónico establecido por la empresa. Frente a las PQRs remitidas de manera escrita o verbal, se radican y reportan al Call Center. Una vez analizada la información y de poder darse una solución inmediata, se le informa la respuesta al usuario, empleando la respectiva documentación del caso. En el caso en que la PQR requiera análisis por parte de otra área de la empresa, se informa al usuario y se realiza el trámite de respuesta, el cual implica una verificación de cierre del caso. Todo lo anterior en los términos y tiempos establecidos en la normativa.

4.5 Requisitos mínimos de la facturación:

En el desarrollo de la evaluación se analizaron 25 copias de facturas de diferentes municipios atendidos por la empresa REDNOVA S.A.S. E.S.P., para diferentes estratos en los cuales presta servicio.

Para la verificación de los requisitos mínimos de las facturas, se validó la consistencia entre la información de las facturas, y lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes y en el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997.

Ilustración No. 1. Copia de la factura enviada por la E.S.P.

REDNOVA S.A.S. E.S.P.
 No. 301042284-7
 Transversal 22 # 66-53, piso 7
 Línea de atención al usuario
 010220040260-01910202010-01644203
 sen-cooperativismo@rednova.com.co
 www.rednova.com.co

Suscriptor
 No. de Cuenta: [REDACTED]
 Nombre: [REDACTED]
 Dirección: [REDACTED]
 Barrio: [REDACTED]
 Municipio: [REDACTED]
 Período Facturado: [REDACTED] Desde: 15/12/2018 Hasta: 14/01/2019

Consumo
 TARIFA DE CONSUMO POR RANGOS

Rango	Consumo m ³	No. de*	No. Periodo
Rango 1	0.998	8.095.29	47.503.16
Rango 2	0.000	7.426.26	0.00

 CONSUMOS ANTERIORES

2018-6	2018-9	2018-11	2018-12
4.813,89	805,45	1.995,24	2.643,11

 Promedio: 5

FINANCIACIÓN

Concepto	Deuda Inicial	Vr. Costo	Saldo	Cuentas Pendientes

Descripción del Cobro

Concepto	Valor	Saldo
Consumo	47.503,16	
Subtotal de cobros	26.072,00	

 SUB TOTAL: 19,431
 TOTAL A PAGAR: 19,431

MENSAJE
 Señor Usuario: Recuerde que si a la primera fecha de pago usted no ha cancelado la factura, el servicio le será suspendido. Evite que se le realicen cobros innecesarios. Valor de la reconexión: \$20.000.

La presente factura genera monto específico conforme al artículo 106 de la ley 142 de 1994 y su parámetro en todos los estratos a una tarifa de consumo, independiente de cualquier otro cobro por cambio de categoría.

* Tarifa basada en la resolución CREG 01 de 2002 / 2002 y 2003.

Valor de referencia de gas por: Resolución CREG 100 de 2003.

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P.

En la ilustración anterior se presenta una factura ejemplo de REDNOVA S.A.S. E.S.P. Tras el análisis realizado, se evidencian dos elementos que actualmente no se incluyen en la factura, siendo estos el valor explícito de la tasa aplicada en los casos en que se generen intereses moratorios y el valor explícito del porcentaje aplicado con relación a la contribución para los usuarios en los que aplica una cuantía de contribución.

4.6 Procedimiento para recuperación de consumos

La empresa informa que no generaron procesos de recuperación de consumos en el transcurso de 2019.

4.7 Gestión de Cartera

En relación con la gestión de cartera, REDNOVA S.A.S. E.S.P. no ha documentado un proceso de gestión para la recuperación de cartera; sin embargo, si han realizado gestión con relación al tópico en mención. Puntualmente, las siguientes actividades:

- Pre-visitas.
- Suspensiones.
- Cobros persuasivos por medio de carta escrita.

Respecto a la cartera total y la cartera vencida mayor a 90 días, la empresa presentó información que, tras ser tratada, se consolidó en la siguiente tabla. Se aprecia que para los estratos 1, 2, comercial y oficial el valor de la cartera total a corte de diciembre de 2019 excede el valor promedio de dicha variable a lo largo de todo el 2019. Así mismo, para los estratos 1, 2 y oficial, el valor de la cartera vencida mayor a 90 días a corte de diciembre de 2019 es mayor al valor de la cartera vencida mayor a 90 días promedio a lo largo del 2019. Lo indicado anteriormente, permite concluir que a diciembre de 2019 el prestador contaba con un nivel de cartera mayor al del promedio de todo el año.

Tabla No. 34. Cartera Total y Cartera en mora mayor a 90 días

Estrato	Cartera Total Diciembre 2019 (\$)	Cartera Total Promedio 2019 (\$)	Total Cartera Vencida + 90días Diciembre 2019 (\$)	Total Cartera Vencida + 90días Promedio 2019 (\$)
1	\$ 46.832.622	\$ 35.541.860	\$ 26.338.309	\$ 19.207.975
2	\$ 69.427.005	\$ 61.570.013	\$ 49.435.100	\$ 45.193.907
3	\$ 7.758.403	\$ 12.271.189	\$ 6.233.040	\$ 10.057.288
Comercial	\$ 28.311.701	\$ 27.238.039	\$ 21.868.945	\$ 23.099.420
Oficial	\$ 485.948	\$ 107.856	\$ 474.153	\$ 39.513

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P. y cálculos propios

Finalmente, la empresa reportó, para el año 2019, el valor recuperado de facturación - porcentaje de recaudo- en la siguiente tabla. Este porcentaje de recaudo equivale en promedio a un 80% en el año 2019. Es importante resaltar que los valores mensuales de la variable en mención están poco dispersos y que en cada mes se recaudó la mayor parte de lo que se facturó.

Tabla No. 35. Valores mensuales de facturación y recaudo 2019

Mes	Facturado	Recaudo	% Recaudo
Enero	\$ 611.775.956	\$ 469.506.777	77%
Febrero	\$ 551.169.299	\$ 418.593.360	76%
Marzo	\$ 525.460.858	\$ 401.390.806	76%
Abril	\$ 676.238.311	\$ 554.602.803	82%
Mayo	\$ 909.326.870	\$ 755.058.189	83%
Junio	\$ 789.070.640	\$ 642.618.815	81%
Julio	\$ 789.783.993	\$ 649.576.097	82%
Agosto	\$ 792.609.650	\$ 644.995.530	81%
Septiembre	\$ 790.118.568	\$ 644.161.336	82%
Octubre	\$ 786.330.753	\$ 638.080.564	81%
Noviembre	\$ 789.914.076	\$ 636.624.125	81%
Diciembre	\$ 805.611.106	\$ 637.010.335	79%

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P.

4.8 Aspectos tarifarios

En relación con en el análisis de los aspectos tarifarios, esta Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible - DTGGC revisó la información de los Componentes

Tarifarios que la empresa ha reportado en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios - SUI correspondiente a los mercados en los que la empresa REDNOVA – S.A. E.S.P., presta el servicio de distribución de gas natural por redes de tuberías.

Adicional a lo anterior, se verificaron las resoluciones con las cuales la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG aprobó los cargos de Distribución y de Comercialización para cada Mercado Relevante y se analizó la información que reportó la empresa producto del requerimiento enviado con Radicado SSDP No. - 20202300967201 del 30 de septiembre de 2020.

Respecto del tema tarifario, se ha verificado la información de los contratos de Suministro y Transporte que la empresa tiene vigentes, los cuales evidencian que la empresa cuenta con los contratos requeridos para garantizar la prestación del servicio en sus mercados.

4.8.1. Mercados Atendidos por la empresa REDNOVA S.A.S E.S.P.

Por otro lado, en relación con los mercados que la empresa REDNOVA S.A. E.S.P. atendió durante el año 2019, se encuentran descritos así:

Tabla No. 36. Mercados Relevantes atendidos por REDNOVA S.A.S E.S.P

ID Mercado	Nombre mercado	Departamento donde presta el servicio	Resolución de aprobación de cargos	Subsidios del estado en cargo de Distribución
92	San Andrés	Santander	CREG 127 / 2008	-
93	Carmen de Atrato	Chocó	CREG 20 / 2009	Si
95	Guaca	Santander	CREG 035 / 2009	-
96	Guadalupe	Santander	CREG 036 / 2009	-
97	Santa Bárbara	Santander	CREG 037 / 2009	-
98	Simacota	Santander	CREG 038 / 2009	-
99	Capitanejo	Santander	CREG 039 / 2009	-
136	Cimitarra	Santander	CREG 007 / 2011	Si
158	Oiba	Santander	CREG 130 / 2011	-
159	Mogotes	Santander	CREG 131 / 2011	-
160	Viracachá	Boyacá	CREG 159 / 2013	-
175	Rovira	Tolima	CREG 028 / 2012	Si
183	Contratación	Santander	CREG 104 / 2012	-
192	Landázuri	Santander	CREG 105 / 2013	Si
203	Valle de San José	Santander	CREG 160 / 2013	-
206	Aratocha	Santander	CREG 094 / 2013	-
219	Chima	Santander	CREG 194 / 2013	-
221	Los Santos	Santander	CREG 195 / 2013	-
222	Ataco y Planadas	Tolima	CREG 196 / 2013	Si
225	Anzoátegui	Tolima	CREG 062 / 2014	Si
227	Paujil	Caquetá	CREG 066 / 2014	Si
525	Cabrera	Cundinamarca	CREG 118-119 / 2016	-
685	Guacamayo	Santander	CREG 33-34 / 2009	-
769	Roncesvalles	Tolima	CREG 88-97 / 2009	-
885	Natagaima	Tolima	CREG 025 / 2018	Si

Fuente: SSPD.

4.8.2. Componentes Tarifarios

Las metodologías tarifarias que se aplican según la regulación vigente buscan remunerar las actividades de los diferentes agentes de la cadena de prestación del servicio, los cuales se mencionan a continuación:

- Componente CUv, que corresponde al costo variable unitario del servicio, se remunera en \$/m³

- Componente G, por medio del cual se remunera el costo de las compras del gas, se remunera en \$/m3.
- Componente T, el cual remunera el costo de las compras de la capacidad de transporte, se remunera en \$/m3.
- Componente D, por medio del cual se remunera el costo de la actividad de distribución (llevar el gas desde los city gate hasta los predios de los suscriptores), se remunera en \$/m3.
- Componente de Comercialización (Costo unitario fijo -CUf), remunera las actividades como, compra y venta de gas al usuario final, medición, entrega de facturas, recaudo, mercadeo y atención al usuario, se remunera en \$/factura.
- Tarifa 1, que corresponde a la tarifa equivalente para los usuarios de estrato 1 y la cual incluye el subsidio otorgado por el estado para el rango de consumo establecido como subsistencia.
- %S1, con la que se indica el porcentaje de subsidio aplicado a la tarifa de los usuarios de estrato 1.
- Tarifa 2, que corresponde a la tarifa equivalente para los usuarios de estrato 2 y la cual incluye el subsidio otorgado por el estado para el rango de consumo establecido como subsistencia.
- %S2, con la que se indica el porcentaje de subsidio aplicado a la tarifa de los usuarios de estrato 2.

El costo de los componentes varía cada mes de acuerdo principalmente con factores del mercado.

4.8.2.1. Componentes Tarifarios Mercado 91- San Andrés, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 37. Componentes Tarifarios Mercado 92-San Andrés

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 4.811	\$ 744	\$ 1.176	\$ 6.940	\$ 3.246	\$ 3.250	58%	\$ 4.115	47%
Febrero	\$ 4.441	\$ 741	\$ 1.176	\$ 6.554	\$ 3.258	\$ 2.888	60%	\$ 3.631	50%
Marzo	\$ 4.432	\$ 739	\$ 1.177	\$ 6.542	\$ 3.272	\$ 2.918	60%	\$ 3.675	50%
Abril	\$ 4.570	\$ 735	\$ 1.180	\$ 6.685	\$ 3.283	\$ 2.966	60%	\$ 3.726	50%
Mayo	\$ 4.585	\$ 735	\$ 1.189	\$ 6.710	\$ 3.295	\$ 3.010	60%	\$ 3.773	50%
Junio	\$ 4.490	\$ 739	\$ 1.201	\$ 6.626	\$ 3.301	\$ 3.019	58%	\$ 3.785	48%
Julio	\$ 4.328	\$ 735	\$ 1.195	\$ 6.450	\$ 3.305	\$ 3.339	54%	\$ 4.227	42%
Agosto	\$ 3.921	\$ 735	\$ 1.204	\$ 6.036	\$ 3.309	\$ 3.346	51%	\$ 4.236	38%
Septiembre	\$ 3.681	\$ 741	\$ 1.211	\$ 5.490	\$ 3.307	\$ 3.349	47%	\$ 4.240	33%
Octubre	\$ 3.598	\$ 732	\$ 1.216	\$ 5.156	\$ 3.311	\$ 3.356	43%	\$ 4.249	29%
Noviembre	\$ 3.811	\$ 732	\$ 1.218	\$ 5.471	\$ 3.312	\$ 3.362	46%	\$ 4.256	32%
Diciembre	\$ 4.028	\$ 736	\$ 1.214	\$ 5.528	\$ 3.311	\$ 3.366	46%	\$ 4.261	32%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 36, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de diciembre respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 9%, esto se debió principalmente al incremento del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, a excepción de la tarifa de transporte de octubre que disminuyó 1,2% respecto al mes anterior.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y julio donde se evidencia una disminución del 11% y un incremento cercano al 11% respecto al mes anterior en cada caso.

4.8.2.2. Componentes Tarifarios Mercado 93-Carmen de Atrato, Chocó

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 38. Componentes Tarifarios Mercado 93-Carmen de Atrato

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 4.553	\$ 614	\$ 1.350	\$ 6.711	\$ 3.263	\$ 3.600	51%	\$ 4.566	40%
Febrero	\$ 4.448	\$ 643	\$ 1.351	\$ 6.634	\$ 3.278	\$ 2.922	60%	\$ 3.712	50%
Marzo	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D
Abril	\$ 4.427	\$ 643	\$ 1.356	\$ 6.617	\$ 3.303	\$ 2.951	59%	\$ 3.750	49%
Mayo	\$ 4.574	\$ 643	\$ 1.366	\$ 6.779	\$ 3.315	\$ 2.987	60%	\$ 3.792	50%
Junio	\$ 4.561	\$ 643	\$ 1.380	\$ 6.780	\$ 3.321	\$ 2.996	59%	\$ 3.804	50%
Julio	\$ 4.389	\$ 643	\$ 1.374	\$ 6.595	\$ 3.326	\$ 3.698	49%	\$ 4.690	37%
Agosto	\$ 4.389	\$ 643	\$ 1.384	\$ 6.605	\$ 3.329	\$ 3.706	50%	\$ 4.701	38%
Septiembre	\$ 3.803	\$ 643	\$ 1.392	\$ 6.009	\$ 3.328	\$ 3.709	45%	\$ 4.705	32%
Octubre	\$ 3.758	\$ 640	\$ 1.398	\$ 5.961	\$ 3.332	\$ 3.718	45%	\$ 4.715	31%
Noviembre	\$ 3.758	\$ 640	\$ 1.400	\$ 5.963	\$ 3.333	\$ 3.724	45%	\$ 4.723	31%
Diciembre	\$ 3.957	\$ 640	\$ 1.397	\$ 6.166	\$ 3.336	\$ 3.728	46%	\$ 4.728	33%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 37, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de septiembre respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 9%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, a excepción de la tarifa de transporte de febrero que aumentó 5% respecto al mes anterior.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tienen variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y julio donde se evidencia una disminución del 19% y un incremento del 23% respecto al mes anterior en cada caso.

Finalmente, es importante mencionar que no se encuentra información disponible en SUI para este mercado en el mes de marzo.

4.8.2.3. Componentes Tarifarios Mercado 95-Guaca, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 39. Componentes Tarifarios Mercado 95-Guaca

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 4.849	\$ 459	\$ 1.673	\$ 7.182	\$ 4.869	\$ 3.627	56%	\$ 4.595	46%
Febrero	\$ 4.810	\$ 507	\$ 1.675	\$ 7.192	\$ 4.892	\$ 3.348	60%	\$ 4.171	50%
Marzo	\$ 4.759	\$ 507	\$ 1.676	\$ 7.140	\$ 4.914	\$ 3.670	56%	\$ 4.649	45%
Abril	\$ 4.897	\$ 507	\$ 1.681	\$ 7.289	\$ 4.929	\$ 3.686	56%	\$ 4.670	45%
Mayo	\$ 4.826	\$ 507	\$ 1.694	\$ 7.228	\$ 4.947	\$ 3.704	56%	\$ 4.693	45%
Junio	\$ 4.739	\$ 507	\$ 1.711	\$ 7.155	\$ 4.957	\$ 3.715	55%	\$ 4.707	43%
Julio	\$ 4.528	\$ 507	\$ 1.703	\$ 6.927	\$ 4.964	\$ 3.725	55%	\$ 4.720	43%
Agosto	\$ 4.226	\$ 507	\$ 1.715	\$ 6.626	\$ 4.969	\$ 3.734	52%	\$ 4.730	40%
Septiembre	\$ 3.923	\$ 507	\$ 1.726	\$ 5.962	\$ 4.967	\$ 3.737	48%	\$ 4.734	35%
Octubre	\$ 3.851	\$ 504	\$ 1.733	\$ 5.493	\$ 4.972	\$ 3.745	47%	\$ 4.745	34%
Noviembre	\$ 4.014	\$ 504	\$ 1.736	\$ 6.002	\$ 4.974	\$ 3.751	48%	\$ 4.753	35%
Diciembre	\$ 4.272	\$ 504	\$ 1.730	\$ 6.277	\$ 4.973	\$ 3.755	50%	\$ 4.758	37%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 38, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de septiembre respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 10%, esto se debió principalmente al incremento del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, a excepción de la tarifa de transporte de febrero que aumentó 10,3% respecto al mes anterior.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y marzo donde se evidencia una disminución cercana del 8% y un incremento cercano del 10% respecto al mes anterior en cada caso.

4.8.2.4. Componentes Tarifarios Mercado 96-Guadalupe, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 40. Componentes Tarifarios Mercado 96-Guadalupe

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 4.709	\$ 787	\$ 1.337	\$ 7.040	\$ 2.993	\$ 3.275	58%	\$ 4.104	47%
Febrero	\$ 4.295	\$ 871	\$ 1.337	\$ 6.698	\$ 3.004	\$ 2.938	60%	\$ 3.684	50%
Marzo	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D
Abril	\$ 4.554	\$ 871	\$ 1.342	\$ 6.972	\$ 3.027	\$ 2.980	60%	\$ 3.727	50%
Mayo	\$ 4.497	\$ 871	\$ 1.352	\$ 6.923	\$ 3.038	\$ 3.078	59%	\$ 3.850	49%
Junio	\$ 4.425	\$ 871	\$ 1.366	\$ 6.862	\$ 3.044	\$ 3.088	58%	\$ 3.862	48%
Julio	\$ 4.311	\$ 871	\$ 1.359	\$ 6.737	\$ 3.048	\$ 3.364	55%	\$ 4.215	44%
Agosto	\$ 3.823	\$ 871	\$ 1.369	\$ 6.240	\$ 3.051	\$ 3.372	51%	\$ 4.225	39%
Septiembre	\$ 3.605	\$ 871	\$ 1.378	\$ 5.745	\$ 3.050	\$ 3.375	48%	\$ 4.228	35%
Octubre	\$ 3.529	\$ 867	\$ 1.383	\$ 5.463	\$ 3.053	\$ 3.382	46%	\$ 4.238	32%
Noviembre	\$ 3.677	\$ 867	\$ 1.385	\$ 5.588	\$ 3.054	\$ 3.388	47%	\$ 4.245	33%
Diciembre	\$ 3.967	\$ 867	\$ 1.381	\$ 5.775	\$ 3.053	\$ 3.391	48%	\$ 4.249	35%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 39, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de septiembre respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 7,9%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, a excepción de la tarifa de transporte de febrero que aumentó 10,7% respecto al mes anterior.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y julio donde se evidencia una disminución del 10% y un incremento del 9% respecto al mes anterior en cada caso.

Finalmente, es importante mencionar que no se encuentra información disponible en SUI para este mercado en el mes de marzo.

4.8.2.5. Componentes Tarifarios Mercado 97-Santa Bárbara, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 41. Componentes Tarifarios Mercado 97-Santa Bárbara

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 4.990	\$ 406	\$ 1.801	\$ 7.400	\$ 3.263	\$ 3.578	57%	\$ 4.479	45%
Febrero	\$ 4.990	\$ 406	\$ 1.804	\$ 7.402	\$ 3.278	\$ 3.310	60%	\$ 4.101	50%
Marzo	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D
Abril	\$ 4.897	\$ 443	\$ 1.810	\$ 7.351	\$ 3.303	\$ 3.636	54%	\$ 4.552	44%
Mayo	\$ 5.040	\$ 443	\$ 1.824	\$ 7.513	\$ 3.315	\$ 3.654	55%	\$ 4.574	44%
Junio	\$ 5.040	\$ 444	\$ 1.842	\$ 7.532	\$ 3.321	\$ 3.666	56%	\$ 4.589	46%
Julio	\$ 4.746	\$ 443	\$ 1.833	\$ 7.218	\$ 3.326	\$ 3.676	54%	\$ 4.601	44%
Agosto	\$ 4.183	\$ 443	\$ 1.846	\$ 6.647	\$ 3.329	\$ 3.684	50%	\$ 4.611	39%
Septiembre	\$ 4.183	\$ 443	\$ 1.858	\$ 6.311	\$ 3.328	\$ 3.687	47%	\$ 4.615	34%
Octubre	\$ 4.153	\$ 441	\$ 1.865	\$ 5.956	\$ 3.332	\$ 3.695	45%	\$ 4.625	33%
Noviembre	\$ 4.551	\$ 441	\$ 1.868	\$ 6.297	\$ 3.333	\$ 3.701	47%	\$ 4.633	36%
Diciembre	\$ 4.551	\$ 441	\$ 1.863	\$ 6.234	\$ 3.332	\$ 3.705	47%	\$ 4.638	35%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 40, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de agosto respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 7,9%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para el mes de febrero donde se evidencia una disminución cercana al 8% respecto al mes anterior.

Finalmente, es importante mencionar que no se encuentra información disponible en SUI para este mercado en el mes de marzo

4.8.2.6. Componentes Tarifarios Mercado 98-Simacota, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 42. Componentes Tarifarios Mercado 98-Simacota

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 5.149	\$ 585	\$ 1.770	\$ 7.720	\$ 3.259	\$ 3.569	60%	\$ 4.487	50%
Febrero	\$ 4.653	\$ 560	\$ 1.773	\$ 7.182	\$ 3.274	\$ 3.144	60%	\$ 3.991	50%
Marzo	\$ 4.628	\$ 560	\$ 1.774	\$ 7.158	\$ 3.289	\$ 3.172	60%	\$ 4.014	49%
Abril	\$ 4.714	\$ 560	\$ 1.778	\$ 7.251	\$ 3.299	\$ 3.200	60%	\$ 4.031	49%
Mayo	\$ 4.690	\$ 560	\$ 1.792	\$ 7.241	\$ 3.311	\$ 3.224	60%	\$ 4.052	50%
Junio	\$ 4.608	\$ 560	\$ 1.810	\$ 7.173	\$ 3.317	\$ 3.234	59%	\$ 4.065	48%
Julio	\$ 4.488	\$ 560	\$ 1.802	\$ 7.041	\$ 3.322	\$ 3.666	53%	\$ 4.609	42%
Agosto	\$ 4.011	\$ 560	\$ 1.815	\$ 6.558	\$ 3.325	\$ 3.674	50%	\$ 4.619	38%
Septiembre	\$ 3.799	\$ 560	\$ 1.826	\$ 6.352	\$ 3.324	\$ 3.677	49%	\$ 4.623	36%
Octubre	\$ 3.702	\$ 558	\$ 1.833	\$ 6.253	\$ 3.327	\$ 3.685	48%	\$ 4.633	35%
Noviembre	\$ 3.908	\$ 558	\$ 1.836	\$ 6.471	\$ 3.329	\$ 3.691	50%	\$ 4.641	37%
Diciembre	\$ 4.145	\$ 558	\$ 1.831	\$ 6.710	\$ 3.328	\$ 3.695	51%	\$ 4.646	39%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 41, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de febrero respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 7%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, excepto para el mes de febrero que el costo de la componente de transporte tuvo una disminución del 4% respecto al mes anterior.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y julio donde se evidencia una disminución del 12% y un incremento del 13% respecto al mes anterior en cada caso.

4.8.2.7. Componentes Tarifarios Mercado 99-Capitanejo, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 43. Componentes Tarifarios Mercado 99-Capitanejo

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 4.406	\$ 805	\$ 1.592	\$ 6.999	\$ 2.648	\$ 3.321	57%	\$ 4.130	46%
Febrero	\$ 3.984	\$ 808	\$ 1.594	\$ 6.566	\$ 2.660	\$ 2.866	60%	\$ 3.594	50%
Marzo	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D
Abril	\$ 4.213	\$ 808	\$ 1.599	\$ 6.809	\$ 2.680	\$ 2.985	60%	\$ 3.753	50%
Mayo	\$ 4.201	\$ 808	\$ 1.612	\$ 6.809	\$ 2.690	\$ 3.000	59%	\$ 3.772	49%
Junio	\$ 4.173	\$ 808	\$ 1.628	\$ 6.796	\$ 2.695	\$ 3.009	59%	\$ 3.784	49%
Julio	\$ 4.039	\$ 808	\$ 1.621	\$ 6.650	\$ 2.699	\$ 3.411	53%	\$ 4.242	42%
Agosto	\$ 3.705	\$ 808	\$ 1.632	\$ 6.314	\$ 2.702	\$ 3.419	51%	\$ 4.252	40%
Septiembre	\$ 3.403	\$ 808	\$ 1.642	\$ 6.015	\$ 2.701	\$ 3.422	49%	\$ 4.256	37%

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Octubre	\$ 3.354	\$ 804	\$ 1.649	\$ 5.963	\$ 2.704	\$ 3.430	48%	\$ 4.265	36%
Noviembre	\$ 3.451	\$ 968	\$ 1.651	\$ 6.189	\$ 2.705	\$ 3.435	50%	\$ 4.272	39%
Diciembre	\$ 3.579	\$ 804	\$ 1.646	\$ 5.911	\$ 2.704	\$ 3.439	48%	\$ 4.277	36%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 42, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de febrero respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 6,2%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, excepto en el mes de noviembre que la tarifa de transporte tuvo un incremento de 20,4% respecto al mes anterior, y en el mes de diciembre que la tarifa de transporte tuvo una disminución de 16,4% respecto al mes anterior.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y julio donde se evidencia una disminución del 13% y un incremento cercano del 12% respecto al mes anterior en cada caso.

Finalmente, es importante mencionar que no se encuentra información disponible en SUI para este mercado en el mes de marzo.

4.8.2.8. Componentes Tarifarios Mercado 136-Cimitarra, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 44. Componentes Tarifarios Mercado 136-Cimitarra

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 4.242	\$ 554	\$ 449	\$ 5.426	\$ 3.077	\$ 2.880	54%	\$ 3.570	44%
Febrero	\$ 4.072	\$ 581	\$ 450	\$ 5.278	\$ 3.091	\$ 2.430	60%	\$ 3.091	50%
Marzo	\$ 4.224	\$ 717	\$ 450	\$ 5.577	\$ 3.105	\$ 2.576	60%	\$ 3.259	50%
Abril	\$ 4.416	\$ 765	\$ 451	\$ 5.432	\$ 3.115	\$ 2.587	58%	\$ 3.273	48%
Mayo	\$ 4.545	\$ 828	\$ 455	\$ 6.030	\$ 3.126	\$ 2.778	60%	\$ 3.524	50%
Junio	\$ 4.556	\$ 828	\$ 459	\$ 6.046	\$ 3.132	\$ 2.787	59%	\$ 3.535	48%
Julio	\$ 4.441	\$ 828	\$ 457	\$ 5.925	\$ 3.137	\$ 2.959	56%	\$ 3.667	47%
Agosto	\$ 4.013	\$ 828	\$ 460	\$ 5.483	\$ 3.140	\$ 2.965	53%	\$ 3.674	43%
Septiembre	\$ 3.864	\$ 828	\$ 463	\$ 5.335	\$ 3.138	\$ 2.968	52%	\$ 3.678	42%
Octubre	\$ 3.779	\$ 824	\$ 465	\$ 5.242	\$ 3.141	\$ 2.974	51%	\$ 3.686	41%
Noviembre	\$ 3.681	\$ 682	\$ 466	\$ 4.993	\$ 3.143	\$ 2.979	49%	\$ 3.692	38%
Diciembre	\$ 3.921	\$ 741	\$ 464	\$ 5.302	\$ 3.142	\$ 2.982	52%	\$ 3.696	42%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 43, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de mayo respecto del mes anterior, el CUv se incrementó en 11%, esto se debió principalmente al aumento del costo del componente de transporte.

- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, excepto en el mes de marzo que la tarifa de transporte tuvo un incremento de 23,4% respecto al mes anterior, y en el mes de noviembre que la tarifa de transporte tuvo una disminución de 17,2% respecto al mes anterior.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y mayo donde se evidencia una disminución cercana al 14% y un incremento del 7% respecto al mes anterior en cada caso.

4.8.2.9. Componentes Tarifarios Mercado 158-Oiba, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 45. Componentes Tarifarios Mercado 158-Oiba

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 4.720	\$ 597	\$ 1.528	\$ 7.046	\$ 2.391	\$ 3.280	57%	\$ 4.087	47%
Febrero	\$ 4.317	\$ 573	\$ 1.530	\$ 6.604	\$ 2.402	\$ 2.862	60%	\$ 3.582	50%
Marzo	\$ 4.299	\$ 573	\$ 1.531	\$ 6.586	\$ 2.413	\$ 3.319	53%	\$ 3.603	49%
Abril	\$ 4.401	\$ 573	\$ 1.535	\$ 6.696	\$ 2.420	\$ 3.334	53%	\$ 3.624	50%
Mayo	\$ 4.491	\$ 573	\$ 1.547	\$ 6.802	\$ 2.429	\$ 3.350	54%	\$ 3.691	50%
Junio	\$ 4.406	\$ 573	\$ 1.563	\$ 6.729	\$ 2.434	\$ 3.361	53%	\$ 3.702	49%
Julio	\$ 4.278	\$ 573	\$ 1.556	\$ 6.589	\$ 2.437	\$ 3.369	53%	\$ 4.198	42%
Agosto	\$ 3.801	\$ 573	\$ 1.567	\$ 6.105	\$ 2.440	\$ 3.377	50%	\$ 4.207	37%
Septiembre	\$ 3.609	\$ 573	\$ 1.576	\$ 5.918	\$ 2.439	\$ 3.380	48%	\$ 4.211	35%
Octubre	\$ 3.530	\$ 570	\$ 1.583	\$ 5.657	\$ 2.441	\$ 3.387	46%	\$ 4.220	33%
Noviembre	\$ 3.657	\$ 570	\$ 1.585	\$ 5.870	\$ 2.442	\$ 3.393	48%	\$ 4.227	35%
Diciembre	\$ 3.948	\$ 570	\$ 1.580	\$ 6.130	\$ 2.442	\$ 3.397	50%	\$ 4.232	37%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 44, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de agosto respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 7,3%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, excepto para el mes de febrero que el costo de la componente de Transporte disminuyó un 4,1% respecto al mes anterior.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para el mes de febrero donde se evidencia una disminución cercana al 12% respecto al mes anterior y para los meses de marzo y julio donde se evidencian incremento del 16% y 13% respecto al mes anterior en cada caso.

4.8.2.10. Componentes Tarifarios Mercado 159-Mogotes, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 46. Componentes Tarifarios Mercado 159-Mogotes

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 5.017	\$ 605	\$ 1.273	\$ 7.107	\$ 3.379	\$ 3.354	58%	\$ 4.206	47%
Febrero	\$ 4.643	\$ 663	\$ 1.274	\$ 6.779	\$ 3.395	\$ 3.009	60%	\$ 3.761	50%
Marzo	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D
Abril	\$ 4.650	\$ 648	\$ 1.278	\$ 6.776	\$ 3.421	\$ 3.040	58%	\$ 3.799	48%
Mayo	\$ 4.689	\$ 659	\$ 1.288	\$ 6.837	\$ 3.433	\$ 3.055	59%	\$ 3.818	49%
Junio	\$ 4.574	\$ 661	\$ 1.301	\$ 6.734	\$ 3.440	\$ 3.064	58%	\$ 3.830	48%
Julio	\$ 4.468	\$ 656	\$ 1.295	\$ 6.612	\$ 3.445	\$ 3.445	54%	\$ 4.321	42%
Agosto	\$ 3.874	\$ 665	\$ 1.304	\$ 6.014	\$ 3.448	\$ 3.452	49%	\$ 4.330	37%
Septiembre	\$ 3.773	\$ 657	\$ 1.312	\$ 5.429	\$ 3.447	\$ 3.455	45%	\$ 4.334	31%
Octubre	\$ 3.699	\$ 648	\$ 1.318	\$ 5.288	\$ 3.450	\$ 3.463	43%	\$ 4.343	29%
Noviembre	\$ 3.921	\$ 662	\$ 1.320	\$ 5.530	\$ 3.452	\$ 3.469	46%	\$ 4.351	32%
Diciembre	\$ 4.061	\$ 683	\$ 1.316	\$ 5.608	\$ 3.451	\$ 3.472	46%	\$ 4.355	40%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 45, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de septiembre respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 9,7%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- En el mes de febrero respecto al mes anterior, el costo de la componente de transporte aumentó respecto al mes anterior en 9,5%.
- Los componentes de Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y julio donde se evidencia una disminución del 10% y un incremento del 12% respecto al mes anterior en cada caso.

Finalmente, es importante mencionar que no se encuentra información disponible en SUI para este mercado en el mes de marzo.

4.8.2.11. Componentes Tarifarios Mercado 160-Viracachá, Boyacá

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 47. Componentes Tarifarios Mercado 160-Viracachá

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 5.086	\$ 418	\$ 1.759	\$ 7.470	\$ 2.836	\$ 3.446	58%	\$ 4.323	47%
Febrero	\$ 4.624	\$ 457	\$ 1.761	\$ 7.034	\$ 2.850	\$ 3.080	60%	\$ 3.854	50%
Marzo	\$ 4.565	\$ 457	\$ 1.762	\$ 6.974	\$ 2.863	\$ 3.098	59%	\$ 3.876	49%
Abril	\$ 4.565	\$ 457	\$ 1.767	\$ 6.979	\$ 2.871	\$ 3.111	59%	\$ 3.893	49%
Mayo	\$ 4.556	\$ 457	\$ 1.781	\$ 6.983	\$ 2.882	\$ 3.126	59%	\$ 3.912	49%
Junio	\$ 4.542	\$ 457	\$ 1.799	\$ 6.987	\$ 2.887	\$ 3.136	58%	\$ 3.925	48%
Julio	\$ 4.364	\$ 457	\$ 1.790	\$ 6.793	\$ 2.891	\$ 3.725	50%	\$ 4.720	37%
Agosto	\$ 3.707	\$ 457	\$ 1.803	\$ 6.124	\$ 2.894	\$ 3.734	45%	\$ 4.730	31%
Septiembre	\$ 3.768	\$ 457	\$ 1.814	\$ 6.201	\$ 2.893	\$ 3.737	46%	\$ 4.734	31%
Octubre	\$ 3.692	\$ 455	\$ 1.821	\$ 5.391	\$ 2.896	\$ 3.745	38%	\$ 4.745	22%

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Noviembre	\$ 3.768	\$ 455	\$ 1.824	\$ 5.485	\$ 2.897	\$ 3.751	39%	\$ 4.753	23%
Diciembre	\$ 3.888	\$ 455	\$ 1.819	\$ 5.598	\$ 2.896	\$ 3.755	40%	\$ 4.758	25%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 46, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de octubre respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 13,1%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- En el mes de febrero respecto al mes anterior, el costo de la componente de transporte aumentó respecto al mes anterior en 9,4%.
- Los componentes de Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y julio donde se evidencia una disminución del 11% y un incremento cercano al 19% respecto al mes anterior en cada caso.

4.8.2.12. Componentes Tarifarios Mercado 175-Rovira, Tolima

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 48. Componentes Tarifarios Mercado 175-Rovira

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Abril	\$ 1.362	\$ 553	\$ 337	\$ 2.373	\$ 2.441	\$ 1.137	57%	\$ 1.387	48%
Mayo	\$ 1.339	\$ 608	\$ 415	\$ 2.276	\$ 2.450	\$ 1.142	55%	\$ 1.429	44%
Junio	\$ 1.332	\$ 611	\$ 419	\$ 2.278	\$ 2.455	\$ 1.145	54%	\$ 1.434	43%
Julio	\$ 1.107	\$ 610	\$ 417	\$ 2.067	\$ 2.459	\$ 1.257	46%	\$ 1.508	35%
Agosto	\$ 1.181	\$ 612	\$ 420	\$ 2.255	\$ 2.461	\$ 1.260	50%	\$ 1.512	40%
Septiembre	\$ 1.207	\$ 614	\$ 423	\$ 2.346	\$ 2.460	\$ 1.261	51%	\$ 1.513	42%
Octubre	\$ 1.230	\$ 616	\$ 424	\$ 2.396	\$ 2.463	\$ 1.264	52%	\$ 1.516	43%
Noviembre	\$ 1.189	\$ 617	\$ 424	\$ 2.357	\$ 2.464	\$ 1.266	51%	\$ 1.519	42%
Diciembre	\$ 1.240	\$ 616	\$ 424	\$ 2.407	\$ 2.463	\$ 1.267	52%	\$ 1.520	43%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 47, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de julio respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 9,3%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, excepto en el mes de mayo que el costo de la componente de Transporte tuvo un incremento de 9,9% y el costo de la componente de Distribución tuvo un incremento de 23%.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para el mes de julio donde se evidencia un incremento del 9,8% y del 5,2% respecto al mes anterior en cada caso.

Finalmente es necesario aclarar que, según la información reportada por el prestador del servicio, este mercado inició operaciones en abril de 2019 por lo cual es en esta

fecha que inician sus reportes y por desde la cual se presenta la información en este documento.

4.8.2.13. Componentes Tarifarios Mercado 183-Contratación, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 49. Componentes Tarifarios Mercado 183-Contratación

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 4.523	\$ 871	\$ 1.898	\$ 7.495	\$ 3.434	\$ 3.517	58%	\$ 4.415	47%
Febrero	\$ 4.121	\$ 966	\$ 1.900	\$ 7.179	\$ 3.451	\$ 3.189	60%	\$ 3.992	50%
Marzo	\$ 4.143	\$ 966	\$ 1.901	\$ 7.203	\$ 3.466	\$ 3.576	55%	\$ 4.499	44%
Abril	\$ 4.414	\$ 966	\$ 1.907	\$ 7.489	\$ 3.477	\$ 3.592	57%	\$ 4.519	45%
Mayo	\$ 4.505	\$ 966	\$ 1.921	\$ 7.599	\$ 3.490	\$ 3.609	57%	\$ 4.541	46%
Junio	\$ 4.422	\$ 966	\$ 1.941	\$ 7.532	\$ 3.496	\$ 3.621	56%	\$ 4.555	45%
Julio	\$ 4.319	\$ 966	\$ 1.932	\$ 7.416	\$ 3.501	\$ 3.630	57%	\$ 4.568	46%
Agosto	\$ 3.845	\$ 966	\$ 1.945	\$ 6.937	\$ 3.505	\$ 3.638	54%	\$ 4.578	42%
Septiembre	\$ 3.626	\$ 966	\$ 1.957	\$ 6.354	\$ 3.503	\$ 3.641	50%	\$ 4.582	37%
Octubre	\$ 3.543	\$ 961	\$ 1.965	\$ 6.261	\$ 3.507	\$ 3.650	49%	\$ 4.592	36%
Noviembre	\$ 3.737	\$ 961	\$ 1.968	\$ 6.472	\$ 3.508	\$ 3.656	51%	\$ 4.600	38%
Diciembre	\$ 3.965	\$ 961	\$ 1.962	\$ 6.593	\$ 3.507	\$ 3.659	51%	\$ 4.604	39%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 48, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de septiembre respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 8,4%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, excepto en el mes de febrero que la tarifa de Transporte tuvo un incremento del 10,9% respecto al mes anterior.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y marzo donde se evidencia una disminución del 9% y un incremento del 12% respecto al mes anterior en cada caso.

4.8.2.14. Componentes Tarifarios Mercado 192-Landázuri, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 50. Componentes Tarifarios Mercado 192-Landázuri

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 3.788	\$ 690	\$ 1.081	\$ 5.728	\$ 3.486	\$ 3.058	53%	\$ 3.742	43%
Febrero	\$ 3.741	\$ 723	\$ 1.082	\$ 5.342	\$ 3.503	\$ 2.447	60%	\$ 3.043	50%
Marzo	\$ 3.909	\$ 723	\$ 1.083	\$ 5.889	\$ 3.519	\$ 2.725	60%	\$ 3.380	50%
Abril	\$ 4.074	\$ 723	\$ 1.086	\$ 5.814	\$ 3.529	\$ 2.737	58%	\$ 3.395	49%
Mayo	\$ 4.215	\$ 723	\$ 1.094	\$ 6.218	\$ 3.542	\$ 2.864	60%	\$ 3.589	50%
Junio	\$ 4.209	\$ 723	\$ 1.105	\$ 6.223	\$ 3.549	\$ 2.873	59%	\$ 3.600	49%
Julio	\$ 4.000	\$ 723	\$ 1.100	\$ 6.001	\$ 3.554	\$ 3.141	54%	\$ 3.843	45%
Agosto	\$ 3.358	\$ 723	\$ 1.108	\$ 5.343	\$ 3.558	\$ 3.148	50%	\$ 3.852	39%

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Septiembre	\$ 3.398	\$ 723	\$ 1.115	\$ 5.394	\$ 3.556	\$ 3.151	50%	\$ 3.855	40%
Octubre	\$ 3.348	\$ 720	\$ 1.119	\$ 5.340	\$ 3.560	\$ 3.158	50%	\$ 3.864	39%
Noviembre	\$ 3.534	\$ 720	\$ 1.121	\$ 5.534	\$ 3.561	\$ 3.163	51%	\$ 3.870	41%
Diciembre	\$ 3.747	\$ 720	\$ 1.118	\$ 5.753	\$ 3.561	\$ 3.166	53%	\$ 3.874	43%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 49, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de agosto respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 11%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, excepto en el mes de febrero que el costo de la componente de Transporte tuvo un incremento de 4,8% respecto al mes anterior.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y marzo donde se evidencia una disminución cercana al 19% y un incremento del 11% respecto al mes anterior en cada caso.

4.8.2.15. Componentes Tarifarios Mercado 203-Valle de San José, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 51. Componentes Tarifarios Mercado 203-Valle de San José

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 5.164	\$ 540	\$ 2.298	\$ 7.764	\$ 3.491	\$ 3.670	56%	\$ 4.584	46%
Febrero	\$ 4.767	\$ 593	\$ 2.301	\$ 7.272	\$ 3.507	\$ 3.196	60%	\$ 4.057	50%
Marzo	\$ 4.675	\$ 593	\$ 2.303	\$ 7.276	\$ 3.523	\$ 3.251	60%	\$ 4.081	49%
Abril	\$ 4.675	\$ 593	\$ 2.309	\$ 7.236	\$ 3.534	\$ 3.265	59%	\$ 4.099	49%
Mayo	\$ 4.750	\$ 593	\$ 2.327	\$ 7.392	\$ 3.547	\$ 3.281	59%	\$ 4.119	49%
Junio	\$ 4.643	\$ 593	\$ 2.350	\$ 7.343	\$ 3.553	\$ 3.292	59%	\$ 4.132	49%
Julio	\$ 4.376	\$ 593	\$ 2.339	\$ 7.089	\$ 3.559	\$ 3.769	52%	\$ 4.709	41%
Agosto	\$ 4.376	\$ 593	\$ 2.356	\$ 7.131	\$ 3.562	\$ 3.778	53%	\$ 4.719	41%
Septiembre	\$ 3.814	\$ 593	\$ 2.370	\$ 6.804	\$ 3.561	\$ 3.781	50%	\$ 4.723	39%
Octubre	\$ 3.755	\$ 590	\$ 2.380	\$ 6.374	\$ 3.564	\$ 3.789	47%	\$ 4.734	34%
Noviembre	\$ 3.729	\$ 590	\$ 2.384	\$ 6.620	\$ 3.566	\$ 3.796	48%	\$ 4.742	36%
Diciembre	\$ 4.192	\$ 590	\$ 2.377	\$ 7.126	\$ 3.565	\$ 3.800	52%	\$ 4.747	41%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 50, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de diciembre respecto del mes anterior, el CUv aumentó en 7,6%, esto se debió principalmente al incremento del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, excepto en el mes de febrero que la tarifa de transporte tuvo un incremento del 10% respecto al mes anterior.

- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y julio donde se evidencia una disminución cercana al 12% y un incremento del 14% respecto al mes anterior en cada caso.

4.8.2.16. Componentes Tarifarios Mercado 206-Aratoca, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 52. Componentes Tarifarios Mercado 206-Aratoca

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 5.092	\$ 437	\$ 2.195	\$ 7.932	\$ 2.836	\$ 3.657	57%	\$ 4.589	46%
Febrero	\$ 4.813	\$ 482	\$ 2.198	\$ 7.693	\$ 2.850	\$ 3.300	60%	\$ 4.139	50%
Marzo	\$ 4.782	\$ 482	\$ 2.199	\$ 7.661	\$ 2.863	\$ 3.700	55%	\$ 4.643	43%
Abril	\$ 4.915	\$ 482	\$ 2.205	\$ 7.805	\$ 2.872	\$ 3.716	55%	\$ 4.663	44%
Mayo	\$ 4.933	\$ 482	\$ 2.222	\$ 7.804	\$ 2.882	\$ 3.735	55%	\$ 4.686	44%
Junio	\$ 4.811	\$ 482	\$ 2.245	\$ 7.629	\$ 2.888	\$ 3.746	54%	\$ 4.701	42%
Julio	\$ 4.644	\$ 482	\$ 2.234	\$ 7.343	\$ 2.892	\$ 3.756	52%	\$ 4.713	41%
Agosto	\$ 4.258	\$ 482	\$ 2.250	\$ 7.168	\$ 2.894	\$ 3.765	51%	\$ 4.724	39%
Septiembre	\$ 3.989	\$ 482	\$ 2.264	\$ 6.722	\$ 2.893	\$ 3.768	48%	\$ 4.728	36%
Octubre	\$ 3.920	\$ 480	\$ 2.273	\$ 6.475	\$ 2.896	\$ 3.776	46%	\$ 4.739	33%
Noviembre	\$ 4.001	\$ 480	\$ 2.277	\$ 6.486	\$ 2.897	\$ 3.782	46%	\$ 4.746	33%
Diciembre	\$ 4.336	\$ 480	\$ 2.270	\$ 6.755	\$ 2.897	\$ 3.787	48%	\$ 4.751	36%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 51, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de septiembre respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 6,2%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, excepto en el mes de febrero que la tarifa de transporte tuvo un incremento del 10,4% respecto al mes anterior.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y marzo donde se evidencia una disminución del 10% y un incremento del 12% respecto al mes anterior en cada caso.

4.8.2.17. Componentes Tarifarios Mercado 219-Chima, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 53. Componentes Tarifarios Mercado 219-Chima

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 4.818	\$ 737	\$ 2.374	\$ 8.138	\$ 3.115	\$ 3.704	59%	\$ 4.619	48%
Febrero	\$ 4.387	\$ 765	\$ 2.377	\$ 7.724	\$ 3.130	\$ 3.422	60%	\$ 4.271	50%
Marzo	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D
Abril	\$ 4.489	\$ 792	\$ 2.385	\$ 7.457	\$ 3.153	\$ 3.457	58%	\$ 4.314	48%
Mayo	\$ 4.501	\$ 770	\$ 2.404	\$ 7.596	\$ 3.165	\$ 3.474	58%	\$ 4.335	48%
Junio	\$ 4.406	\$ 824	\$ 2.428	\$ 7.480	\$ 3.171	\$ 3.485	58%	\$ 4.349	47%
Julio	\$ 4.269	\$ 798	\$ 2.417	\$ 7.494	\$ 3.175	\$ 3.804	55%	\$ 4.745	44%
Agosto	\$ 3.782	\$ 797	\$ 2.434	\$ 6.631	\$ 3.178	\$ 3.813	48%	\$ 4.756	36%

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Septiembre	\$ 3.609	\$ 742	\$ 2.449	\$ 6.773	\$ 3.177	\$ 3.816	50%	\$ 4.759	38%
Octubre	\$ 3.573	\$ 779	\$ 2.459	\$ 6.422	\$ 3.180	\$ 3.825	48%	\$ 4.770	35%
Noviembre	\$ 3.586	\$ 798	\$ 2.463	\$ 6.552	\$ 3.182	\$ 3.831	48%	\$ 4.778	36%
Diciembre	\$ 3.978	\$ 776	\$ 2.455	\$ 6.911	\$ 3.181	\$ 3.835	51%	\$ 4.783	39%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 52, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de agosto respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 11,5%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- El costo de la componente de Transporte en el mes de junio tuvo un incremento del 7% respecto al mes anterior y en el mes de septiembre tuvo una disminución del 7% respecto al mes anterior.
- Los componentes de Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y julio donde se evidencia una disminución del 8% y un incremento del 9% respecto al mes anterior en cada caso.

Finalmente, es importante mencionar que no se encuentra información disponible en SUI para este mercado en el mes de marzo.

4.8.2.18. Componentes Tarifarios Mercado 221-Los Santos, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 54. Componentes Tarifarios Mercado 221-Los Santos

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 5.257	\$ 474	\$ 2.120	\$ 8.067	\$ 2.429	\$ 3.629	58%	\$ 4.559	47%
Febrero	\$ 4.884	\$ 435	\$ 2.123	\$ 7.642	\$ 2.441	\$ 3.255	60%	\$ 4.087	50%
Marzo	\$ 4.826	\$ 435	\$ 2.124	\$ 7.583	\$ 2.452	\$ 3.273	59%	\$ 4.111	49%
Abril	\$ 4.879	\$ 435	\$ 2.130	\$ 7.643	\$ 2.459	\$ 3.288	59%	\$ 4.129	49%
Mayo	\$ 4.897	\$ 435	\$ 2.146	\$ 7.679	\$ 2.468	\$ 3.304	59%	\$ 4.149	49%
Junio	\$ 4.822	\$ 435	\$ 2.168	\$ 7.622	\$ 2.473	\$ 3.314	59%	\$ 4.162	49%
Julio	\$ 4.794	\$ 435	\$ 2.158	\$ 7.584	\$ 2.477	\$ 3.728	54%	\$ 4.683	43%
Agosto	\$ 4.281	\$ 435	\$ 2.173	\$ 7.066	\$ 2.479	\$ 3.736	51%	\$ 4.693	38%
Septiembre	\$ 4.000	\$ 435	\$ 2.186	\$ 6.643	\$ 2.478	\$ 3.740	48%	\$ 4.697	35%
Octubre	\$ 3.903	\$ 433	\$ 2.195	\$ 6.330	\$ 2.481	\$ 3.748	45%	\$ 4.708	32%
Noviembre	\$ 4.338	\$ 433	\$ 2.199	\$ 6.955	\$ 2.481	\$ 3.754	50%	\$ 4.716	38%
Diciembre	\$ 4.338	\$ 433	\$ 2.192	\$ 6.929	\$ 2.481	\$ 3.758	50%	\$ 4.721	38%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla N° 53, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de noviembre respecto del mes anterior, el CUv se incrementó en 9,9%, esto se debió principalmente al aumento del costo del componente de suministro.

- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, excepto en el mes de febrero que el costo de la componente de Transporte tuvo una disminución del 8,3% respecto al mes anterior.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para los meses de febrero y julio donde se evidencia una disminución del 10% y un incremento del 12% respecto al mes anterior en cada caso.

4.8.2.19. Componentes Tarifarios Mercado 222-Ataco y Planadas, Tolima

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 55. Componentes Tarifarios Mercado 222-Ataco y Planadas

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Abril	\$ 5.632	\$ 0	\$ 898	\$ 6.746	\$ 2.954	\$ 3.086	58%	\$ 3.774	50%
Mayo	\$ 5.141	\$ 385	\$ 1.105	\$ 6.839	\$ 2.965	\$ 3.135	58%	\$ 3.902	49%
Junio	\$ 5.050	\$ 390	\$ 1.116	\$ 6.761	\$ 2.970	\$ 3.145	57%	\$ 3.914	47%
Julio	\$ 4.902	\$ 392	\$ 1.111	\$ 6.604	\$ 2.975	\$ 3.153	57%	\$ 3.924	47%
Agosto	\$ 4.504	\$ 384	\$ 1.118	\$ 6.191	\$ 2.977	\$ 3.160	55%	\$ 3.933	44%
Septiembre	\$ 4.285	\$ 383	\$ 1.125	\$ 5.900	\$ 2.976	\$ 3.163	52%	\$ 3.937	41%
Octubre	\$ 4.203	\$ 395	\$ 1.130	\$ 5.901	\$ 2.979	\$ 3.170	53%	\$ 3.945	41%
Noviembre	\$ 4.291	\$ 382	\$ 1.132	\$ 5.816	\$ 2.980	\$ 3.175	52%	\$ 3.952	40%
Diciembre	\$ 4.390	\$ 386	\$ 1.128	\$ 5.856	\$ 2.980	\$ 3.179	52%	\$ 3.956	40%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 54, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de agosto respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 6,3%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- En el mes de abril, la empresa reporta en SUI un costo de la componente de Transporte 0.
- Los componentes de Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, excepto en el mes de mayo que el costo de la componente de Distribución tuvo un incremento del 23% respecto al mes anterior.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para el mes de mayo donde se evidencia un incremento del 1,6% y del 3,4% respecto al mes anterior en cada caso.

Finalmente es necesario aclarar que, según la información reportada por el prestador del servicio, este mercado inició operaciones en abril de 2019 por lo cual es en esta fecha que inician sus reportes.

4.8.2.20. Componentes Tarifarios Mercado 225-Anzoátegui, Tolima

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 56. Componentes Tarifarios Mercado 225-Anzoátegui

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Abril	\$ 1.370	\$ 674	\$ 758	\$ 2.988	\$ 2.088	\$ 1.321	59%	\$ 1.663	49%

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Mayo	\$ 1.337	\$ 728	\$ 932	\$ 2.830	\$ 2.096	\$ 1.427	53%	\$ 1.797	42%
Junio	\$ 1.542	\$ 732	\$ 942	\$ 3.020	\$ 2.100	\$ 1.432	56%	\$ 1.802	44%
Julio	\$ 1.350	\$ 731	\$ 937	\$ 2.852	\$ 2.103	\$ 1.435	54%	\$ 1.807	42%
Agosto	\$ 1.153	\$ 733	\$ 944	\$ 2.874	\$ 2.105	\$ 1.439	54%	\$ 1.811	42%
Septiembre	\$ 1.205	\$ 735	\$ 950	\$ 2.950	\$ 2.104	\$ 1.440	55%	\$ 1.813	43%
Octubre	\$ 1.217	\$ 737	\$ 954	\$ 2.949	\$ 2.106	\$ 1.443	55%	\$ 1.817	44%
Noviembre	\$ 1.187	\$ 737	\$ 1.053	\$ 3.002	\$ 2.107	\$ 1.445	55%	\$ 1.820	44%
Diciembre	\$ 1.240	\$ 737	\$ 952	\$ 3.061	\$ 2.106	\$ 1.447	56%	\$ 1.822	45%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla N° 55, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de junio respecto del mes anterior, el CUv se incrementó en 6,7%, esto se debió principalmente al aumento del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, excepto en el mes de mayo que el costo de la componente de Transporte tuvo un incremento del 8,1% respecto al mes anterior.
- En los meses de mayo y noviembre, el costo de la componente de Distribución se incrementó en 23% y 10% respecto al mes anterior en cada caso.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para el mes de mayo donde se evidencia un incremento del 8% respecto al mes anterior en cada caso.

Finalmente es necesario aclarar que, según la información reportada por el prestador del servicio, este mercado inició operaciones en abril de 2019 por lo cual es en esta fecha que inician sus reportes.

4.8.2.21. Componentes Tarifarios Mercado 227-Paujil, Caquetá

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 57. Componentes Tarifarios Mercado 227-Paujil

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Abril	\$ 5.679	\$ 0	\$ 857	\$ 6.754	\$ 2.976	\$ 3.161	58%	\$ 3.917	48%
Mayo	\$ 5.200	\$ 573	\$ 1.054	\$ 7.045	\$ 2.987	\$ 3.253	59%	\$ 4.033	49%
Junio	\$ 4.929	\$ 572	\$ 1.065	\$ 6.773	\$ 2.993	\$ 3.263	56%	\$ 4.045	45%
Julio	\$ 4.796	\$ 568	\$ 1.060	\$ 6.627	\$ 2.997	\$ 3.272	56%	\$ 4.056	46%
Agosto	\$ 4.323	\$ 572	\$ 1.068	\$ 6.146	\$ 3.000	\$ 3.279	54%	\$ 4.065	42%
Septiembre	\$ 4.120	\$ 572	\$ 1.074	\$ 5.946	\$ 2.999	\$ 3.282	52%	\$ 4.068	40%
Octubre	\$ 4.038	\$ 569	\$ 1.079	\$ 5.859	\$ 3.002	\$ 3.289	51%	\$ 4.078	39%
Noviembre	\$ 4.234	\$ 569	\$ 1.080	\$ 6.065	\$ 3.003	\$ 3.295	53%	\$ 4.084	41%
Diciembre	\$ 4.407	\$ 569	\$ 1.077	\$ 6.240	\$ 3.002	\$ 3.298	54%	\$ 4.089	42%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 56, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de agosto respecto del mes anterior, el CUv disminuyó en 7,3%, esto se debió principalmente a la disminución del costo del componente de suministro.
- En el mes de abril, la empresa reporta en SUI un costo de la componente de Transporte 0.
- Los componentes de Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, excepto en el mes de mayo que el costo de la componente de Distribución tuvo un incremento del 23% respecto al mes anterior.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas, excepto para el mes de mayo donde se evidencia un incremento del 3% respecto al mes anterior en cada caso.

Finalmente es necesario aclarar que, según la información reportada por el prestador del servicio, este mercado inició operaciones en abril de 2019 por lo cual es en esta fecha que inician sus reportes.

4.8.2.22. Componentes Tarifarios Mercado 525-Cabrera, Cundinamarca

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 58. Componentes Tarifarios Mercado 525-Cabrera

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Diciembre	\$ 3.610	\$ 361	\$ 2.942	\$ 6.913	\$ 3.026	\$ 3.665	50%	\$ 4.398	40%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

En este caso es necesario aclarar que, según la información reportada por el prestador del servicio, este mercado inició operaciones en diciembre de 2019 por lo cual es en esta fecha que inician sus reportes y por desde la cual se presenta la información en este documento.

4.8.2.23. Componentes Tarifarios Mercado 685-Guacamayo, Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 59. Componentes Tarifarios Mercado 685-Guacamayo

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Enero	\$ 5.212	\$ 494	\$ 3.054	\$ 8.976	\$ 3.683	\$ 4.788	52%	\$ 5.438	46%
Febrero	\$ 4.421	\$ 1.001	\$ 3.063	\$ 8.689	\$ 3.701	\$ 3.915	60%	\$ 4.956	50%
Marzo	\$ 4.421	\$ 1.001	\$ 3.070	\$ 8.696	\$ 3.718	\$ 3.958	60%	\$ 5.012	50%
Abril	\$ 4.421	\$ 1.001	\$ 3.082	\$ 8.708	\$ 3.729	\$ 3.951	60%	\$ 4.985	50%
Mayo	\$ 4.561	\$ 1.001	\$ 4.315	\$ 10.087	\$ 3.743	\$ 4.472	60%	\$ 5.632	50%
Junio	\$ 4.416	\$ 1.001	\$ 4.359	\$ 9.980	\$ 3.750	\$ 4.407	60%	\$ 5.558	50%
Julio	\$ 4.122	\$ 1.001	\$ 4.028	\$ 9.345	\$ 3.755	\$ 5.097	51%	\$ 5.801	45%
Agosto	\$ 4.122	\$ 1.001	\$ 4.057	\$ 9.373	\$ 3.759	\$ 5.109	51%	\$ 5.814	45%
Septiembre	\$ 4.122	\$ 1.001	\$ 4.082	\$ 8.823	\$ 3.757	\$ 5.113	49%	\$ 5.819	42%
Octubre	\$ 3.544	\$ 996	\$ 4.101	\$ 8.813	\$ 3.761	\$ 5.124	49%	\$ 5.832	42%
Noviembre	\$ 3.544	\$ 996	\$ 4.112	\$ 8.824	\$ 3.762	\$ 5.133	50%	\$ 5.841	43%
Diciembre	\$ 3.811	\$ 996	\$ 4.105	\$ 9.094	\$ 3.762	\$ 5.138	52%	\$ 5.848	44%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 58, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de mayo respecto del mes anterior, el CUv aumentó en 15,8%, esto se debió principalmente al incremento del costo del componente de distribución.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual, excepto en el mes de febrero que el costo de la componente de Transporte tuvo un incremento del 102% respecto al mes anterior y en el mes de mayo que el costo de la componente de Distribución tuvo un incremento del 40% respecto al mes anterior.
- En la Tarifa 1 se evidencia una disminución del 18% para el mes de febrero respecto al mes anterior y unos incrementos del 13% y 15% en los meses de mayo y julio respecto al mes anterior en cada caso.
- En la Tarifa 2 se evidencia una disminución del 9% para el mes de febrero respecto al mes anterior y unos incrementos del 13% y 4% en los meses de mayo y julio respecto al mes anterior en cada caso.

4.8.2.24. Componentes Tarifarios Mercado 769-Roncesvalles, Tolima

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 60. Componentes Tarifarios Mercado 769-Roncesvalles

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Octubre	\$ 4.211	\$ 480	\$ 2.980	\$ 7.671	\$ 3.775	\$ 4.096	50%	\$ 4.915	40%
Noviembre	\$ 4.358	\$ 480	\$ 2.988	\$ 8.008	\$ 3.777	\$ 4.102	58%	\$ 4.923	49%
Diciembre	\$ 4.387	\$ 480	\$ 2.984	\$ 8.033	\$ 3.776	\$ 4.107	55%	\$ 4.928	45%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 59, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de noviembre respecto del mes anterior, el CUv se incrementó en 4,4%, esto se debió principalmente al aumento del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 1% mensual.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas.

Finalmente es necesario aclarar que, según la información reportada por el prestador del servicio, este mercado inició operaciones en octubre de 2019 por lo cual es en esta fecha que inician sus reportes.

4.8.2.25. Componentes Tarifarios Mercado 885-Natagaima, Tolima

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en este mercado:

Tabla No. 61. Componentes Tarifarios Mercado 885-Natagaima

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Abril	\$ 5.632	\$ 0	\$ 2.721	\$ 8.569	\$ 3.771	\$ 4.181	60%	\$ 5.057	50%
Mayo	\$ 5.267	\$ 307	\$ 2.664	\$ 8.448	\$ 3.785	\$ 4.128	58%	\$ 4.996	48%
Junio	\$ 5.061	\$ 307	\$ 2.685	\$ 8.255	\$ 3.792	\$ 4.141	56%	\$ 5.011	46%
Julio	\$ 4.794	\$ 307	\$ 2.682	\$ 7.976	\$ 3.798	\$ 4.152	57%	\$ 5.025	46%
Agosto	\$ 4.645	\$ 307	\$ 2.698	\$ 7.836	\$ 3.801	\$ 4.161	55%	\$ 5.036	45%
Septiembre	\$ 4.118	\$ 307	\$ 2.710	\$ 7.305	\$ 3.800	\$ 4.165	53%	\$ 5.040	42%

	G	T	D	CUv	CUf	Tarifa1	%S1	Tarifa2	%S2
Octubre	\$ 4.221	\$ 305	\$ 2.721	\$ 7.397	\$ 3.804	\$ 4.174	53%	\$ 5.051	43%
Noviembre	\$ 4.188	\$ 305	\$ 2.727	\$ 7.119	\$ 3.805	\$ 4.181	51%	\$ 5.060	40%
Diciembre	\$ 4.430	\$ 305	\$ 2.725	\$ 7.639	\$ 3.804	\$ 4.186	54%	\$ 5.065	44%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla No. 60, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio - CUv que la empresa aplicó en este mercado, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de diciembre respecto del mes anterior, el CUv se incrementó en 7,3%, esto se debió principalmente al aumento del costo del componente de suministro.
- Los componentes de Transporte, Distribución y Comercialización tuvieron variaciones inferiores al 2% mensual.
- En general la Tarifa 1 y la Tarifa 2 no tuvieron variaciones significativas.

Finalmente es necesario aclarar que, según la información reportada por el prestador del servicio, este mercado inició operaciones en abril de 2019 por lo cual es en esta fecha que inician sus reportes.

4.8.3. Verificación del cálculo del costo de los Componentes G, T, D, Tarifa 1 y Tarifa 2

Con la información recopilada y aportada por la empresa, se verificó el cálculo del costo de los componentes G, T, D, CUf, Tarifa 1 y Tarifa 2 aplicados en cada mercado relevante que la empresa trasladó a la tarifa durante el año 2019.

Para el análisis y comprensión de los resultados es importante considerar lo siguiente:

- Para la verificación de los componentes de G y T, se utilizó información remitida por la E.S.P en el radicado 20202300967201 acerca de costos y volúmenes, en el mismo radicado cual se solicitaron facturas para hacer verificaciones aleatorias.
- La fórmula con la cual se calculan las diferencias es:

$$\%diferencia = \frac{Valor_{reportado\ SUI} - Valor_{calculado\ SSPD}}{Valor_{calculado\ SSPD}} * 100\%$$

- Los valores calculados por la SSPD corresponden a los valores máximos permitidos por la regulación
- Para efectos de este ejercicio, se consideran tolerables las diferencias cuyo valor este entre -1% y 1%
- En los cálculos de Tarifa 1 y Tarifa 2, se valida la correcta aplicación de las fórmulas de actualización indicadas en los artículos 6 y 7 de la Resolución CREG 186 de 2010, para lo cual se usa como base la tarifa del mes anterior al mes inicial del periodo a evaluar (diciembre 2018), y se realizan los cálculos sobre el valor de la tarifa subsidiada por estrato reportado en el respectivo mes.

De este modo, se elabora la siguiente tabla resumen, donde se presentan las diferencias que persisten en varios meses o las que tienen una magnitud considerable. En este caso se resaltan en color las diferencias que afectan a los usuarios acorde a lo siguiente:

- Diferencias encontradas para los casos de las componentes G, T, D y CUf, donde al ser mayor el valor reportado que el valor calculado, el resultado es de

signo positivo e implica un mayor costo de la componente para trasladar a los usuarios (color celeste)

- Diferencias encontradas para los casos de Tarifa 1 y Tarifa 2, donde los valores negativos indican que el valor reportado es inferior al calculado, por lo cual a los usuarios se les asigna en esta situación valores inferiores de subsidio (color naranja).

Tabla No. 62 Diferencias entre el valor reportado de cada componente y el valor calculado en cada uno de los mercados

Mercado	G	T	D	CUf	Tarifa 1	Tarifa 2	Falta info SUI
92-San Andrés	-	-	-	-	-10%	-11%	-
93-Carmen de Atrato	-	-	-	-	23%	23%	Marzo
95-Guaca	-	-	-	-	-	-	-
96-Guadalupe	-	-	-	-	8%	9%	Marzo
97-Santa Bárbara	-	-	-	-	-	-	Marzo
98-Simacota	-	-	-	-	-10%	-11%	-
99-Capitanejo	-	-	20%	-	13%	12%	Marzo
136-Cimitarra	-	-	-	-	-10%	-8%	-
158-Oiba	-	-	-	-	-	-12%	-
159-Mogotes	-	-	8%	-	12%	12%	Marzo
160-Viracachá	-	-	-	-	-11% ; 5%	-11% ; 6%	-
175-Rovira	-52%	91%	-53%	-	9%	8%	-
183-Contratación	-	-	-	-	-	-	-
192-Landázuri	-	-	-27%	-	-12%	-10%	-
203-Valle de San José	-	-	-	-	-12%	-12%	-
206-Aratoca	-	-	-	-	-	-	-
219-Chima	-	-	-	-	9%	9%	Marzo
221-Los Santos	-	-	-	-	-11%	-11%	-
222-Ataco y Planadas	-	-	22%	-	1,1%	3%	-
225-Anzoátegui	-52%	66%	-53%	-	8%	8%	-
227-Paujil	-	-	22%	-	2%	1,3%	-
525-Cabrera	-	-	-	-	-	-	-
685-Guacamayo	-	-	-22%	-	-15% ; 4%	-9% ; 3%	-
769-Roncesvalles	-	-	-	-	-	-	-
885-Natagaima	-	-	-	-	-2%	-2%	-

Fuente: REDNOVA S.A. E.S.P. - SUI - SSPD.

De los datos que se muestran en la tabla anterior, se resalta la siguiente información:

- Se evidencia falta de información del reporte de marzo en 6 mercados de la empresa, a pesar de que existe información de meses previos en estos mercados, y el reporte de la información de este mes en los mercados restantes.
- En el componente de Suministro – G, se encontraron diferencias negativas en dos mercados únicamente, que ocurrieron en todos los meses de 2019 y que representó menores costos trasladados a los usuarios.
- En el caso del componente de Transporte – T, se presentaron las diferencias presentadas en la tabla en los mercados de Rovira y Anzoátegui durante todos los meses del 2019 las cuales implicaron mayores costos a trasladar a los usuarios que los máximos permitidos.
- En el caso del componente de Distribución – D, se evidencian cobros por encima del máximo permitido por la regulación en 4 mercados. En el mercado de Ataco y Planadas y en el mercado Paujil estas diferencias ocurren durante 8 meses de los 9 que la E.S.P. ha prestado el servicio, mientras que en el mercado de Capitanejo y en el mercado de Mogotes se evidencia esta diferencia en 11 meses (no hay información reportada en SUI de marzo por lo cual no se pudo evaluar en ese mes).

- En el caso de Tarifa 1 y Tarifa 2, se encuentran frecuentemente diferencias en los cálculos en 19 de los mercados de la E.S.P. lo cual indica que no se está actualizando este valor de forma indicada en la regulación.

4.8.4. Subsidios y contribuciones

De acuerdo con la información reportada en SUI para el año 2019, la empresa facturó por concepto de subsidios para usuarios de estratos 1 y 2 de sus mercados un total de \$2.306'163.222 y recaudo en contribución de los usuarios comerciales la suma de \$18'874.234, como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 63. Reporte de Subsidios y contribuciones - 2019

	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	\$ 772.507.505	\$ 0
Estrato 2	\$ 1.533.655.717	\$ 0
Comercial	\$ 0	\$ 18.874.234
Total	\$ 2.306.163.222	\$ 18.874.234

Fuente: SUI – Archivo SSPD

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

En cumplimiento del artículo 6 de la Resolución CREG 072 de 2002, modificada por la Resolución CREG 034 de 2004, por la cual se establece la metodología para clasificar a las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y la definición de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publicó para cada uno de los grupos definidos en la norma aludida, los referentes del año 2019, para los indicadores técnicos y administrativos.

En el marco del análisis correspondiente a este capítulo, es preciso mencionar que en lo que respecta al ámbito financiero, este no se realizó, dado que en virtud de lo señalado en el Parágrafo Transitorio¹⁶, del artículo 18 de la Ley 1955 de 2019, en el cual, se modificó el plazo de cargue de la información financiera al SUI estableciendo como fecha límite el 31 de julio de 2020, lo que hizo inviable para la Superintendencia de Servicios Públicos realizar la evaluación de la gestión del año 2020, de las empresas que prestan el servicio de Gas Combustible, en la fecha indicada en la regulación, toda vez que, para realizar dichas actividades, es necesario tener la información financiera del año 2019.

Sumado a lo anterior, con el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, se declaró el Estado de Emergencia Economía, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, en cuyo marco se emitió el Decreto 434 del 19 de marzo de 2020, en el cual, en relación con las reuniones ordinarias de asamblea¹⁷ se establece que, “(...)Las reuniones ordinarias de asamblea correspondientes al ejercicio del año 2019 de que trata el artículo 422 del Código de Comercio podrán efectuarse hasta dentro del mes siguiente a la finalización de la emergencia sanitaria declarada en el territorio nacional.”

Con base en lo anterior, se puede estimar que la publicación de los referentes e indicadores para la evaluación financiera se estará realizando, durante el cuarto trimestre de 2020, una vez la Superintendencia cuente con la información financiera de la vigencia 2019, momento en el cual este documento se complementará y publicará, específicamente en lo relacionado con los indicadores para la evaluación financiera.

¹⁶ **PARÁGRAFO TRANSITORIO.** Para la vigencia de 2019 el plazo para el cargue de la información será el 31 de julio.

¹⁷ **Artículo 5. Reuniones ordinarias de asamblea.** Las reuniones ordinarias de asamblea correspondientes al ejercicio del año 2019 de que trata el artículo 422 del Código de Comercio podrán efectuarse hasta dentro del mes siguiente a la finalización de la emergencia sanitaria declarada en el territorio nacional.

Dicho lo anterior, se muestra el resultado de la evaluación de la gestión de la empresa, en los referentes técnicos y administrativos, los cuales fueron referenciados de acuerdo con numeral 2 del anexo 1 de la Resolución CREG 072 de 2002, de ahí que, en la evaluación de la gestión del 2019, basada en los indicadores de 2019, se tiene que para Rednova, el resultado es el siguiente:

Tabla No. 64. Indicadores Técnico – Administrativos 2019

INDICADORES DE GESTIÓN	REFERENTE 2019 %	VALOR	RESULTADO
Relación Suscriptores sin Medición (%)	0	0	Cumple
Cobertura (%)	≥96	89.42	No cumple
Relación Reclamos Facturación (por 10.000)	≤4.3	4.13	Cumple
Atención Reclamos Servicio (%)	0	0.06	No Cumple
Atención Solicitud de Conexión (%)	0	0.08	No cumple

Fuente: SUI- SSPD

De acuerdo con la información evaluada, la empresa Rednova S.A.S E.S.P., presenta incumplimiento en tres de los indicadores, debido a que el resultado está por fuera de la referencia fijada, a continuación, los indicadores que se incumplen:

- Cobertura (%)
- Atención Reclamo Servicio (%)
- Atención Solicitud de Conexión

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

6.1. Información en estado pendiente de reporte

Con base en la información revisada el 05 de noviembre del 2020, a través del Sistema Único de Información – SUI, se identificó que la empresa presenta en estado pendiente los siguientes reportes de información al SUI para la vigencia 2019, así:

Tabla No. 65. Formato y Periodicidad a presentar por la empresa

TOPICO	FORMATO	PERIODICIDAD
Auditor	07. Concepto general sobre el nivel de riesgo	ANUAL
Auditor	17. Indicadores y referentes de la evaluación de gestión	ANUAL
Auditor	Organigrama pdf gas natural	ANUAL
Auditor	Novedades pdf gas natural	ANUAL
Auditor	Análisis y evaluación de puntos específicos pdf gas natural	ANUAL
Auditor	01. Datos básicos evaluación sistema de control interno	ANUAL
Auditor	Concepto encuesta control interno gas pdf natural	ANUAL
Auditor	Viabilidad financiera pdf gas natural	ANUAL
Auditor	Matriz de riesgo gas natural	ANUAL
Auditor	21. Indicadores de nivel de riesgo	ANUAL
Auditor	12. Concepto general evaluación y resultados	ANUAL

Fuente: SUI. Fecha de Reporte 05 de noviembre de 2020.

Reporte: SUI/Administración/Estado de reporte de Información Prestadores SSPD

Link: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

6.2. Porcentaje de Reporte de Información al SUI.

En la misma fecha de corte de consulta de información, se encontró que la empresa presenta un porcentaje de cargue del 95% para el año 2019, como se evidencia en la Imagen que se presenta a continuación:

Ilustración No. 2. Porcentaje de Reporte de Información al SUI

SUI SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS General

SUI/Administración/Estado de reporte de Información Prestadores SSPD

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla Generar reporte en formato

Año: Empresa:

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACION
36633	REDNOVA SAS ESP	2017	0	156	100 %	Ver Detalle
36633	REDNOVA SAS ESP	2018	0	145	100 %	Ver Detalle
36633	REDNOVA SAS ESP	2019	11	246	35 %	Ver Detalle

Fuente: SUI. Fecha de Reporte 05 de noviembre de 2020.
 Reporte: SUI/Administración/Estado de reporte de Información Prestadores SSPD
 Link: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

6.3. Reporte de Información de Manera Extemporánea

Se encontró que la empresa para el año 2019, reportó los siguientes formatos fuera de los tiempos establecidos, conforme a lo señalado en las Circular SSPD - CREG No. 001 de 2006 (Mod 003 de 2016), Circular SSPD - CREG No. 003 de 2006, Circular CREG - SSPD No 001 del 2016 (003 del 2016) y Resolución SSPD No 20061300025985 del 2006, tal como se presenta en la relación de las siguientes tablas por tópicos de información:

Tabla No. 66. Tópico Administrativo y Financiero

NOMBRE	SERVICIO	PERIODO	ESTADO	FECHA CERTIFICACIÓN	FECHA LÍMITE
GLP-C5-POLIZAS	GAS LICUADO DEL PETROLEO	ANUAL	Certificado No Aplica	13/02/20	25/01/20

Fuente: SUI. Fecha de Reporte 05 de noviembre de 2020.
 Reporte: SUI/Administración/Estado de reporte de Información Prestadores SSPD
 Link: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Tabla No. 67. Tópico Comercial y de Gestión

NOMBRE	SERVICIO	PERIODO	MES	ESTADO	FECHA CERTIFICACIÓN	FECHA LÍMITE
C3. INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	GAS NATURAL	MENSUAL	12	Certificado No Aplica	16/01/20	15/01/20
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	GAS NATURAL	MENSUAL	12	Certificado No Aplica	16/01/20	15/01/20
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	12	Certificado No Aplica	24/01/20	15/01/20
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	12	Certificado No Aplica	24/01/20	15/01/20
RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL	GAS NATURAL	MENSUAL	11	Certificado No Aplica	16/12/19	15/12/19
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	GAS NATURAL	MENSUAL	9	Certificado No Aplica	16/10/19	15/10/19
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	GAS NATURAL	MENSUAL	9	Certificado No Aplica	16/10/19	15/10/19
RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL	GAS NATURAL	MENSUAL	9	Certificado	16/10/19	15/10/19

NOMBRE	SERVICIO	PERIODO	MES	ESTADO	FECHA CERTIFICACIÓN	FECHA LÍMITE
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	GAS NATURAL	MENSUAL	9	Certificado No Aplica	16/10/19	15/10/19
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	9	Certificado	21/10/19	15/10/19
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	9	Certificado No Aplica	16/10/19	15/10/19
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	GAS NATURAL	MENSUAL	8	Certificado No Aplica	16/10/19	15/09/19
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	GAS NATURAL	MENSUAL	8	Certificado No Aplica	16/10/19	15/09/19
RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL	GAS NATURAL	MENSUAL	8	Certificado No Aplica	17/10/19	15/09/19
RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE GAS LICUADO DE PETROLEO (GLP)	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	8	Certificado	16/09/19	15/09/19
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	GAS NATURAL	MENSUAL	8	Certificado No Aplica	16/10/19	15/09/19
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	8	Certificado No Aplica	17/09/19	15/09/19
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	GAS NATURAL	MENSUAL	7	Certificado No Aplica	16/10/19	15/08/19
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	GAS NATURAL	MENSUAL	7	Certificado No Aplica	16/10/19	15/08/19
RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL	GAS NATURAL	MENSUAL	7	Certificado	16/10/19	15/08/19
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	7	Certificado No Aplica	16/08/19	15/08/19
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	GAS NATURAL	MENSUAL	7	Certificado No Aplica	16/10/19	15/08/19
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	GAS NATURAL	MENSUAL	6	Certificado No Aplica	16/10/19	15/07/19
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	GAS NATURAL	MENSUAL	6	Certificado No Aplica	16/10/19	15/07/19
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	GAS NATURAL	MENSUAL	6	Certificado No Aplica	16/10/19	15/07/19
FACTURACION USUARIOS REDES DUCTOS	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	6	Certificado	12/08/19	31/07/19
RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL	GAS NATURAL	MENSUAL	6	Certificado No Aplica	16/10/19	15/07/19
RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL	GAS NATURAL	MENSUAL	5	Certificado No Aplica	16/10/19	15/06/19
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	5	Certificado No Aplica	16/06/19	15/06/19
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	GAS NATURAL	MENSUAL	5	Certificado No Aplica	16/10/19	15/06/19
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	GAS NATURAL	MENSUAL	5	Certificado No Aplica	15/10/19	15/06/19

NOMBRE	SERVICIO	PERIODO	MES	ESTADO	FECHA CERTIFICACIÓN	FECHA LÍMITE
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	5	Certificado No Aplica	16/06/19	15/06/19
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	GAS NATURAL	MENSUAL	5	Certificado No Aplica	16/10/19	15/06/19
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	5	Certificado No Aplica	16/06/19	15/06/19
RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL	GAS NATURAL	MENSUAL	4	Certificado No Aplica	16/10/19	15/05/19
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	GAS NATURAL	MENSUAL	4	Certificado No Aplica	16/10/19	15/05/19
INFORMACIÓN DE USUARIOS INDUSTRIALES EXENTOS DE CONTRIBUCIÓN SEGUN EL DECRETO 4956 DE 2011	GAS NATURAL	TRIMESTRAL	4	Certificado No Aplica	24/01/20	15/01/20
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	GAS NATURAL	MENSUAL	4	Certificado No Aplica	16/10/19	15/05/19
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	GAS NATURAL	MENSUAL	4	Certificado No Aplica	21/10/19	15/05/19
INFORMACIÓN DE USUARIOS INDUSTRIALES EXENTOS DE CONTRIBUCIÓN SEGUN EL DECRETO 4956 DE 2011	GAS NATURAL	TRIMESTRAL	3	Certificado No Aplica	17/10/19	15/10/19
INFORMACIÓN DE USUARIOS INDUSTRIALES EXENTOS DE CONTRIBUCIÓN SEGUN EL DECRETO 4956 DE 2011	GAS NATURAL	TRIMESTRAL	2	Certificado No Aplica	17/10/19	15/07/19
FORMATO CE-001 - GAS	GAS NATURAL	SEMESTRAL	1	Certificado No Aplica	17/10/19	05/05/19

Fuente: SUI. Fecha de Reporte 05 de noviembre de 2020.
 Reporte: SUI/Administración/Estado de reporte de Información Prestadores SSPD
 Link: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Tabla No. 68. Tópico Tarifario

NOMBRE	SERVICIO	PERIODO	MES	ESTADO	FECHA CERTIFICACIÓN	FECHA LÍMITE
COMPONENTES TARIFARIOS APLICADOS GAS COMBUSTIBLE POR REDES	GAS NATURAL	MENSUAL	12	Certificado	21/01/20	15/01/20
COMPONENTES TARIFARIOS APLICADOS GAS COMBUSTIBLE POR REDES	GAS NATURAL	MENSUAL	9	Certificado	27/10/19	15/10/19
COMPONENTES TARIFARIOS APLICADOS GAS COMBUSTIBLE POR REDES	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	8	Certificado	16/09/19	15/09/19
COMPONENTES TARIFARIOS APLICADOS GAS COMBUSTIBLE POR REDES	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	5	Certificado	16/06/19	15/06/19
COMPONENTES TARIFARIOS APLICADOS EL PETROLEO	GAS LICUADO D EL PETROLEO	MENSUAL	4	Certificado	16/05/19	15/05/19

NOMBRE	SERVICIO	PERIODO	MES	ESTADO	FECHA CERTIFICACIÓN	FECHA LIMITE
GAS COMBUSTIBLE POR REDES						
COMPONENTES TARIFARIOS APLICADOS GAS COMBUSTIBLE POR REDES	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	2	Certificado	16/03/19	15/03/19

Fuente: SUI. Fecha de Reporte 05 de noviembre de 2020.

Reporte: SUI/Administración/Estado de reporte de Información Prestadores SSPD

Link: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Tabla No. 69. Tópico Técnico operativo

NOMBRE	SERVICIO	PERIODO	MES	ESTADO	FECHA CERTIFICACIÓN	FECHA LIMITE
T3. CONSOLIDACIÓN DE INDICADORES	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	12	Certificado	16/01/20	15/01/20
T2.RESPUESTA SERVICIO TECNICO	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	12	Certificado	16/01/20	15/01/20
T4.PRESION EN LINEAS Y NIVEL DE ODORIZACION	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	12	Certificado	16/01/20	15/01/20
T2.RESPUESTA SERVICIO TECNICO	GAS NATURAL	MENSUAL	12	Certificado No Aplica	17/01/20	15/01/20
T4.PRESION EN LINEAS Y NIVEL DE ODORIZACION	GAS NATURAL	MENSUAL	12	Certificado	17/01/20	15/01/20
T3. CONSOLIDACIÓN DE INDICADORES	GAS NATURAL	MENSUAL	12	Certificado	17/01/20	15/01/20
T3. CONSOLIDACIÓN DE INDICADORES	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	11	Certificado	17/12/19	15/12/19
T3. CONSOLIDACIÓN DE INDICADORES	GAS NATURAL	MENSUAL	11	Certificado	17/12/19	15/12/19
T4.PRESION EN LINEAS Y NIVEL DE ODORIZACION	GAS NATURAL	MENSUAL	9	Certificado	16/10/19	15/10/19
T4.PRESION EN LINEAS Y NIVEL DE ODORIZACION	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	9	Certificado	16/10/19	15/10/19
T2.RESPUESTA SERVICIO TECNICO	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	9	Certificado	21/10/19	15/10/19
T2.RESPUESTA SERVICIO TECNICO	GAS NATURAL	MENSUAL	9	Certificado No Aplica	16/10/19	15/10/19
T3. CONSOLIDACIÓN DE INDICADORES	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	5	Certificado	16/06/19	15/06/19
T4.PRESION EN LINEAS Y NIVEL DE ODORIZACION	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	5	Certificado	16/06/19	15/06/19
T2.RESPUESTA SERVICIO TECNICO	GAS NATURAL	MENSUAL	5	Certificado No Aplica	15/10/19	15/06/19
T4.PRESION EN LINEAS Y NIVEL DE ODORIZACION	GAS NATURAL	MENSUAL	5	Certificado	16/10/19	15/06/19
T2.RESPUESTA SERVICIO TECNICO	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	5	Certificado	16/06/19	15/06/19

NOMBRE	SERVICIO	PERIODO	MES	ESTADO	FECHA CERTIFICACIÓN	FECHA LIMITE
T3. CONSOLIDACIÓN DE INDICADORES	GAS NATURAL	MENSUAL	5	Certificado	15/10/19	15/06/19
T4.PRESION EN LINEAS Y NIVEL DE ODORIZACION	GAS LICUADO DEL PETROLEO	MENSUAL	4	Certificado	16/05/19	15/05/19
T1.INFORMACION ESTACION REGULACION Y TANQUES ALMACENAMIENTO	GAS NATURAL	ANUAL	1	Certificado	16/02/20	15/01/20

Fuente: SUI. Fecha de Reporte 05 de noviembre de 2020.

Reporte: SUI/Administración/Estado de reporte de Información Prestadores SSPD

Link: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

6.4. Reversión de Información SUI

La empresa solicitó la reversión de los siguientes formatos del año 2019, conforme a la Resolución SSPD No. 20171000204125 del 18 de octubre de 2017, como se presenta en la relación de la siguiente tabla:

Tabla No. 70. Reversión de Información SUI Año 2019

SERVICIO	AÑO SOLICITUD	RADICADO ORFEO	NOMBRE FORMATO	PERIODICIDAD	PERIODO	AÑO VIGENCIA
GLP	2019	20195290854702	934-FACTURACION USUARIOS REDES DUCTOS	MENSUAL	5	2019
GLP	2019	20195290854702	934-FACTURACION USUARIOS REDES DUCTOS	MENSUAL	4	2019
GLP	2019	20195290768422	934-FACTURACION USUARIOS REDES DUCTOS	MENSUAL	2	2019
GLP	2019	20195290768422	934-FACTURACION USUARIOS REDES DUCTOS	MENSUAL	3	2019
GLP	2019	20195290768422	934-FACTURACION USUARIOS REDES DUCTOS	MENSUAL	1	2019

Reporte: SUI/Administración/Gestión Reversiones Por Servicio.

Link: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes2/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_059

Finalmente, las precisiones de calidad de la información fueron descritas en el correspondiente capítulo de cada tópico evaluado.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Mediante el radicado SSPD No 20192300303291 del 07 de mayo de 2019, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible y de acuerdo con la Circular Conjunta CREG- SSPD 006 de 2003, realizó la verificación del cargue de la información al Sistema Único de Información SUI con la copia de la validación de las cuentas de subsidios y contribuciones, cuarto trimestre de 2018 remitida por el Ministerio de Minas y Energía, en el cual se evidenciaron diferencias entre lo cargado en el SUI y lo reportado por REDNOVA SAS ESP; Se le solicitó al prestador la revisión de la información que se cargó y de ser necesario aplicara las reversiones correspondientes.

El prestador mediante el radicado SSP No 20195290483652, informa que REDNOVA realiza dos cortes para emitir la facturación de sus mercados, facturación del 1 al 30 del mes se aplica la tarifa publicada para el respectivo mes y para los municipios con corte del 16 al 15 del siguiente mes, se aplica la tarifa publicada del mes anterior, fruto de esta solicitud REDNOVA informa que la facturación será alineada en todos los mercados al 30 de cada mes.

Por este tema la empresa mediante el radicado 20195290768422 del 19 de julio de 2019 y radicado 20195290854702 solicita reversión de la información de facturación usuarios redes de ductos para los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2019.

Por otra parte, en el radicado No 2019529032962 del 04 de abril de 2019 y 20195290355902 del 12 de abril de 2019 REDNOVA SAS y EDALGAS S.A E.S.P., respectivamente, informan del contrato de compraventa de activos y cesión de contratos relacionados con la prestación de servicio público de GLP y gas natural por redes en los siguientes municipios:

- Rovira, Anzoátegui, Ataco, Planadas, Natagaima del Departamento del Tolima.
- San José de Fragua y Paujil del Departamento de Caquetá

En consideración a lo anterior, esta entidad evaluó lo descrito por las dos empresas y con ocasión del contrato de compraventa suscrito, procedió a realizar en el SUI, la asignación de los siguientes mercados a REDNOVA S.A.S E.S.P:

- 175: Rovira,
- 225: Anzoátegui
- 22: Ataco y Planadas
- 885: Natagaima (veredas)
- 227: Paujil

En consecuencia, de lo anterior desde el 1 de abril de 2019, la empresa inicia el reporte de toda la información administrativa, financiera, técnica, comercial y tarifaria de estos mercados, conforme a las Resoluciones expedidas por esta Superintendencia.

Finalmente, en relación con las acciones de la SSPD, la Dirección de Investigaciones ha confirmado que no se encontraron sanciones impuestas a la empresa REDNOVA durante el año 2019.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Financieras y Administrativas

- Los resultados del ejercicio para el año 2019 de la empresa no fueron satisfactorios en la medida que si bien sus ingresos de actividades ordinarias aumentaron en un 70.02% gracias a la adquisición de nuevos mercados, su resultado neto arrojó una pérdida de \$767 millones de pesos.
- De acuerdo con el análisis de los deudores, se recomienda a la empresa formular una estrategia de gestión de cobro que contribuya a mitigar la materialización de riesgos por flujo de efectivo, capital de trabajo y deterioro de

cartera. Dicha estrategia deberá ser informada a la superintendencia dentro de los tres meses siguientes a la publicación de este informe.

- Dentro de la evaluación pormenorizada de los estados financieros reportados tanto por el prestador¹⁸, como por el Auditor Externo de Gestión y Resultado – AEGR, se presume inconsistencias en las agrupaciones de cifras y conceptos, principalmente en los ítems de ingresos, costos y gastos, por lo cual se recomienda a la empresa y al auditor a evaluar la información correspondiente al reporte financiero de la vigencia 2019 y tomar las acciones correspondientes en un tiempo no mayor a sesenta (60) días contados desde la publicación de esta evaluación.
- En este sentido, pero desde el aspecto administrativo, también se presumen inconsistencias en temas de personal (cantidad y método de vinculación) y de la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, que si bien es cierto el prestador cuenta con una certificación en la norma ISO 9001:2015 el auditor por su parte afirma la necesidad de trabajar en la implementación del mismo, por ello se recomienda a la empresa y al auditor a evaluar las situaciones presentadas, tomar las medidas necesarias e informar a la Superintendencia la justificación correspondiente además de las acciones definidas e implementadas que subsanen el hallazgo de referencia, en un plazo máximo de un mes contado desde la publicada de la presente evaluación.
- En el marco de la Gestión de riesgos se recomienda a REDNOVA S.A.S E.S.P. evaluar la definición e implementación de sus controles haciendo especial énfasis en los controles ineficientes e informar a esta Superintendencia, en un plazo máximo de noventa (90) días contados desde la publicada de la presente evaluación, los resultados de este nuevo ejercicio y las acciones tomadas al respecto.

8.2 Riesgos de Desastres

- Se recomienda que Rednova elabore su plan de gestión del riesgo de desastres siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por el decreto 2157 de 2017, que incluya el análisis específico de riesgo considerando los posibles efectos de eventos de origen natural, socio-natural, tecnológico, biosanitario y humano intencional y no intencional sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia de posible afectación, así como de su operación que puedan generar una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento. Con base en ello se realizará el diseño e implementación de las medidas para reducir las condiciones de riesgo actual y futuro, además de la formulación del plan de emergencia y contingencia, con el fin de proteger la población, mejorar la seguridad, el bienestar y la sostenibilidad de la empresa.
- La mayoría de los documentos entregados pueden ser utilizados para la formulación del plan de gestión del riesgo de desastres teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la normatividad vigente. Sin embargo, es necesario que la empresa aclare por qué la matriz de riesgo fue elaborada para una oficina y planta de GLP en el municipio de Carmen de Carupa cuando en esta evaluación integral se evidencia que la empresa no presta servicio en dicho municipio.

¹⁸ Los estados financieros reportados por el prestador hacen referencia tanto a los certificados en el SUI para la taxonomía 2019 como los entregados en respuesta al requerimiento de esta evaluación integral

- Se recomienda formular el plan de inversiones para el plan de gestión del riesgo que incluya la programación de cada una de las acciones de intervención que deben desarrollarse para los procesos de conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo del desastre, para el corto, mediano y largo plazo, al igual que las áreas responsables de coordinación, gestión y ejecución, presupuesto y programación financiera que permitan su inclusión en la planeación presupuestal de la empresa.
- Según lo establecido por el párrafo 3 del artículo 2.3.1.5.2.1.1 del decreto 2157 de 2017, en el plan de gestión del riesgo se deben incluir todas las instalaciones donde se adelanta la actividad que pueda generar riesgo de desastre. En el caso que dichas instalaciones tengan diferente ubicación geográfica a la sede principal, así pertenezcan a la misma entidad cada una deberá adelantar su plan de gestión del riesgo. Teniendo en cuenta lo anterior es necesario que la empresa realice los planes que le hacen falta, para todas las oficinas, plantas, entre otros.
- Para realizar el plan de gestión del riesgo de desastres conforme al orden y estructura establecido por el decreto 2157 de 2017 se establece un plazo de cinco (5) meses contados a partir de la publicación de la presente evaluación integral.

8.3 Aspectos Técnicos – Operativos

- Dentro de los insumos requeridos a la empresa por parte de esta Dirección Técnica, fueron solicitados los Certificados de conformidad con los cuales se da cumplimiento a lo ordenado en el numeral 8.2 del artículo 8 de la Resolución 40246 de 2016 del Ministerio de Minas y Energía, para cada uno de los tanques de almacenamiento conectados a redes de distribución en cada municipio abastecido con GLP. Dichos certificados no fueron allegados a la DTGGC, por tanto, el Prestador deberá demostrar cumplimiento sobre la conformidad de estos tanques estacionarios. Dadas las anteriores consideraciones y, en caso de que no se cuente con un certificado expedido por un organismo acreditado por ONAC, se deberá dar aplicación a las disposiciones del artículo 15 de la Resolución CREG 4 0246 de 2016 para demostrar la conformidad durante el período de transición. Así las cosas, el prestador deberá, remitir a la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, en un plazo no superior a un mes desde la fecha de publicación de la presente evaluación, los soportes suficientes con los que se evidencie el cumplimiento de esta obligación.
- En las pólizas aportadas no se logró establecer de forma clara e inequívoca que, cada uno de los vehículos, remolques, semirremolques y remolques balanceados, que fueron destinados y/o contratados por el prestador para el transporte y suministro de GLP en los mercados atendidos durante el año 2019, estuvieron cubiertos con una póliza que ampare daños a terceros. En este orden, se recomienda al prestador que tome las medidas necesarias para garantizar que la infraestructura utilizada para el transporte y almacenamiento de GLP esté cubierta, en todo momento, por una póliza de responsabilidad civil extracontractual que lo ampare contra daños materiales o lesiones causados a terceros. Así las cosas, el prestador deberá remitir a la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, en un plazo no superior a diez días hábiles desde la fecha de publicación de la presente evaluación, los soportes suficientes con los que se evidencie el cumplimiento de esta obligación.
- En la información que reportó el prestador para el desarrollo de esta evaluación

integral se incluyó una base de datos que contiene las interrupciones presentadas en el 2019, en ella se observó que, en suma, tienen una duración total de interrupciones de 8335 horas. Lo anterior difiere de la información reportada al Sistema Único de Información, en donde la suma de la duración total de interrupciones es de 7544 horas. Se recomienda entonces realizar una verificación interna del proceso de cargue de información al Sistema Único de Información, al igual que las bases de datos utilizadas para este propósito. Por lo anterior, El Prestador, deberá aclarar a esta DTGGC, la información real de este dato y, de ser necesario, tramitar la reversión de información correspondiente al SUI. Así las cosas, el prestador deberá, remitir a la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, en un plazo no superior a diez días hábiles desde la fecha de publicación de la presente evaluación, los soportes suficientes para establecer la veracidad de los datos.

- Para el caso de GNC, en la información del Formato T4¹⁹ cargada al SUI se encontró que, la muestra de instalaciones a las que se hizo medición de presión de línea individual y nivel de odorización, fue inferior a lo establecido en el numeral 1 del parágrafo 5 del artículo 3 de la resolución CREG 100 de 2003. En tal virtud, el prestador deberá identificar las causas que llevaron a tomar un número menor de medidas por cada E.R.P.²⁰ ; y remitir a esta Dirección Técnica, en un plazo no superior a diez días hábiles desde la fecha de publicación de la presente evaluación, el informe donde se identifiquen las causas y en donde además se evidencien las medidas tomadas para que esto no vuelva a suceder.
- Dado que no se logró establecer que el prestador posea equipos para la medición de IPLI y tampoco fue posible verificar la existencia de certificados de calibración vigentes durante el año 2019. Teniendo en cuenta que se reportaron datos de mediciones IPLI al SUI, la empresa deberá explicar a la DTGGC, cómo garantizó que la información del SUI fuera completa, precisa y concordante con los soportes disponibles en sus sistemas de información. Para lo cual, el prestador deberá enviar a esta Dirección Técnica, en un plazo no superior a diez días hábiles desde la fecha de publicación de la presente evaluación, el informe que contenga la explicación anteriormente referida con relación a la concordancia entre la información reportada y los soportes disponibles en la empresa, así como, la relación de equipos y certificados de conformidad con los que realizó estas mediciones. Por otra parte, en caso de que la información cargada no sea completa o precisa, se deberán tramitar los respectivos ajustes al SUI.
- En la información que reportó el prestador para el desarrollo de esta evaluación integral se incluyó una copia en PDF de los registros tomados durante las mediciones a los estándares de calidad, para IPLI e IO en dichos soportes no se puede diferenciar los usuarios que recibieron el servicio de GNC de los usuarios que recibieron el servicio de GLP. Teniendo en cuenta que los límites de presión y odorización son diferentes para cada caso, la empresa deberá explicar a la SSPD cómo identifica el tipo de gas suministrado a sus usuarios para evitar errores en la determinación de parámetros de cumplimiento que aplican a cada uno de ellos. Se recomienda incluir un campo en el formato que diligencian los técnicos en donde se especifique el tipo de gas. Para esto, el prestador deberá enviar a esta Dirección Técnica, en un plazo no superior a diez días hábiles desde la fecha de publicación de la presente evaluación, un informe en donde explique cómo identifica el tipo de gas suministrado a cada usuario y la determinación de los parámetros que corresponden a cada gas, así como, una copia del formato con los ajustes solicitados.

¹⁹ Circular SSPD – CREG 001 de 2006

²⁰ Estación Reguladora de Presión

- Dentro de la información aportada por la empresa respecto a la odorización, no se logró establecer con claridad la forma como se verifica que el gas combustible mantiene la concentración de odorizante recomendada por el fabricante. Lo anterior teniendo en cuenta que tanto en la mesa de trabajo del día miércoles 21 de octubre de 2020, como en la información aportada para la evaluación, se evidenció que el prestador no tenía en su poder la ficha técnica y no se evidenció que el prestador se asegura de tener acceso a los niveles de odorización recomendados por el fabricante para garantizar una adecuada concentración de esta sustancia en el gas suministrado a sus usuarios. Así las cosas, el prestador deberá remitir a la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, en un plazo no superior a diez días hábiles desde la fecha de publicación de la presente evaluación, un informe donde explique cómo verifica que el gas contenga la concentración adecuada de odorante recomendada por el fabricante de este producto, así mismo, se solicita que remita un instructivo para determinar los niveles de concentración de odorante de cada tipo de gas al momento de ser suministrado a los usuarios.
- El índice de odorización no se cumplió en ninguna de las mediciones realizadas por la empresa durante la vigencia del 2019. En mesa de trabajo realizada el miércoles 21 de octubre de 2020 con el prestador donde se pretendía aclarar estos temas, la Dirección Técnica expuso un error encontrado en la información del SUI, que al parecer se originaba en la selección del método de medición. Por lo tanto, al evaluar las mediciones reportadas se encontraron resultados no conformes. Así las cosas, el prestador deberá, remitir a la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, en un plazo no superior diez días hábiles desde la fecha de publicación de la presente evaluación, los soportes suficientes para establecer la veracidad de los datos. Por otra parte, en caso de que la información cargada no sea completa o precisa, se deberán tramitar los respectivos ajustes al SUI.
- Respecto al Índice de Respuesta al Servicio Técnico – IRST se observó que el 31.37% de las llamadas de emergencia fueron atendidas en un plazo mayor a una hora. El prestador deberá identificar las causas que llevan a estas demoras reiteradas en la atención de eventos que pueden representar un riesgo para los usuarios, y tomar las medidas que garanticen un adecuado cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3.4 del artículo 3 de la Resolución CREG 100 de 2003. Así las cosas, el prestador deberá remitir a la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, en un plazo no superior a diez días hábiles desde la fecha de publicación de la presente evaluación, un informe con el análisis de causas y donde, además, se evidencien las medidas tomadas para que esto no vuelva a suceder.
- La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible encontró que, las cartas con que se informa al Usuario sobre las obligaciones que le corresponden en el marco de las revisiones periódicas son susceptibles de mejoras para que los usuarios logren una interpretación más adecuada de las normas. Por tal razón, REDNOVA S.A.S. E.S.P. deberá ajustar los modelos de carta, adecuándolos a las disposiciones que aplican para el esquema de revisiones periódicas y remitir a esta Dirección Técnica, en un plazo no superior a diez días hábiles desde la fecha de publicación de la presente evaluación, los nuevos modelos de carta ajustados con base en los hallazgos hechos en la presente evaluación.
- En el caso de los municipios para los que no se allegaron las licencias que tratan los artículos 22, 25 y 26 de la Ley 142 de 1994, la empresa deberá adelantar las gestiones que corresponda para el trámite de estas. Así mismo, deberá remitir a esta Dirección Técnica, copia de las gestiones que realice ante cada gobierno local.

- Se encontró que el plan de operación no incluye el procedimiento de cambio de la máxima presión de operación citado en la NTC 3728. Por tanto, la empresa deberá incluir este procedimiento en su manual de operación y remitir a esta Dirección Técnica, en un plazo no superior a diez días hábiles desde la fecha de publicación de la presente evaluación, una copia del documento que contenga los ajustes necesarios.
- En el caso de los municipios para los que no se allegaron planos con la ubicación de válvulas e identificación de anillos de incidencia, la empresa deberá adelantar las gestiones para actualización estos planos y remitir a esta Dirección Técnica, en un plazo no superior a diez días hábiles desde la fecha de publicación de la presente evaluación, una copia actualizada de los aludidos documentos.
- Para la vigencia 2019, REDNOVA S.A.S. E.S.P. no demostró la ejecución de ejercicios conjuntos con el cuerpo de bomberos para la atención de emergencias en la mayoría de sus municipios. por tanto, la empresa deberá tomar las medidas que corresponda para garantizar la ejecución de estos ejercicios con los cuerpos de bomberos y remitir a esta Dirección Técnica, en un plazo no superior a diez días hábiles desde la fecha de publicación de la presente evaluación, copia de las comunicaciones remitidas para gestionar la realización de estos ejercicios.
- Al margen de los hallazgos y recomendaciones anteriormente expuestos, se determina que la empresa REDNOVA S.A.S. E.S.P., para el año 2019, aplicó parcialmente la normatividad técnica y de seguridad para la prestación del servicio de gas combustible por redes.

8.4 Aspectos Comerciales y Tarifarios

- La información de PQR's informada vía requerimiento presenta una leve diferencia con la información reportada por el prestador en el SUI. Por lo que se recomienda a la empresa prestar especial atención y cuidado con la información reportada; lo anterior, con el objetivo de mantener completa uniformidad.
- Según la información remitida por la empresa, se evidencian puntos de atención al usuario, un proceso estructurado de facturación y un procedimiento claro en cuanto al tratamiento de peticiones, quejas y reclamos.
- No es claro si se incluyeron cobros no autorizados por el usuario en la facturación, si bien el prestador comunica que “los únicos conceptos que aparecen en la factura son financiación de la instalación interna y financiación de la revisión periódica”, se evidencia que una de las principales causas que derivan en PQRs corresponde al “cobro de otros bienes o servicios en la factura”. Por tanto, acorde a las PQRs de los usuarios, se recomienda prestar atención a los cobros incluidos en la factura y cobrar los que se encuentren autorizados en la regulación. Con el propósito de dar claridad al usuario de los cobros que se incluyen vía factura. Para atender lo anterior, la empresa debe enviar a la SSPD en un plazo no mayor a 3 meses contados a partir de la publicación de la presente evaluación integral evidencias documentadas del procedimiento implementado.
- En los indicadores técnicos – administrativos la empresa Rednova S.A.S E.S.P., presentó incumplimiento en cuatro (4) de cinco (5) indicadores al estar por fuera de la referencia fijada. En consecuencia, se recomienda a la empresa gestionar y reforzar los procesos administrativos de acuerdo a los procedimientos que

haya establecido para el correcto desarrollo de las acciones propias de las dependencias adscritas al área comercial y de atención al usuario, con el propósito de reducir cualquier error que puede estar desencadenando continuas decisiones resueltas a favor de los usuarios, que revelan cargas no justificadas a los usuarios que conllevan a un proceso de reclamación administrativa. Para atender lo anterior la empresa debe enviar a la SSPD en un plazo no mayor a 3 meses contados a partir de la publicación de la presente evaluación integral evidencias documentadas del procedimiento implementado.

- El proceso de recuperación de cartera no se cuenta formalmente documentado; sin embargo, si se realizan acciones para mantener niveles adecuados de cartera en la empresa. Ahora bien, se recomienda establecer los procesos y procedimientos pertinentes al interior del prestador, con el objetivo de contar con una guía estándar que de claridad en cuanto al tratamiento adecuado para gestionar la cartera en mora. Para atender lo anterior la empresa debe enviar a la SSPD en un plazo no mayor a 3 meses contados a partir de la publicación de la presente evaluación integral evidencias documentadas del procedimiento implementado.
- De la revisión de requisitos mínimos en la factura se evidenciaron dos aspectos que actualmente no se contemplan en la factura, los cuales son el valor explícito de la tasa aplicada en los casos en que se generen intereses moratorios y el valor explícito del porcentaje aplicado con relación a la contribución para los usuarios en los que aplica una cuantía de contribución. Se recomienda a la empresa considerar estos elementos como parte de las facturas, acorde a lo contenido en el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997. Para atender lo anterior la empresa debe enviar a la SSPD en un plazo no mayor a 3 meses contados a partir de la publicación de la presente evaluación integral evidencias documentadas del procedimiento implementado.
- De acuerdo con la información reportada en el SUI, se evidencia que la empresa no cargó información de 6 de sus mercados vigentes para el mes de marzo de 2019. En ese sentido, se recomienda a la empresa realizar la revisión y ajuste correspondiente del cargue de información al SUI respecto a los formatos tarifarios para los mercados mencionados en el numeral 4.8.3 de este documento. Para atender lo anterior la empresa debe enviar a la SSPD en un plazo no mayor a 3 meses contados a partir de la publicación de la presente evaluación integral evidencias documentadas de la actualización de los formatos mencionados.
- Como resultado del ejercicio de revisión de tarifa que se le realizó a cada uno de los mercados de la empresa, se encuentran diferencias, para estas diferencias se recomienda a la empresa revisar e informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las causas que han determinado esas diferencias, así como las medidas tomadas para su corrección y para depurar la información, mediante la presentación de un informe en el que se pueda evidenciar el detalle con el cual calculó el costo de cada componente. Para la realización del informe se recomienda revisar las consideraciones de los cálculos realizados por esta Superintendencia contenidos en el capítulo 4.8.3 con especial atención en la actualización de las tarifas subsidiadas ya que fue donde más se encontraron variaciones tanto a favor como en contra de los usuarios. Este informe deberá ser presentado en un plazo no mayor a 3 meses contados a partir de la publicación de esta evaluación integral.

8.5 Aspectos de Calidad y reporte de información al SUI.

- Con relación a la información disponible en el Sistema Único de Información - SUI del año 2019, se evidencia que la mayoría de los cargues se realizaron de

manera extemporánea, por tanto, se recomienda al prestador certificar la información en el SUI, en los tiempos definidos conforme a la normatividad vigente y con la calidad requerida.

En consideración de los hallazgos y recomendaciones anteriormente expuestos, se propone a REDNOVA S.A. E.S.P., identificar las opciones y mecanismos disponibles que le permitan tomar medidas adecuadas y suficientes para dar cumplimiento a los requisitos que, como empresa prestadora del servicio de gas combustible por redes, debe acatar, conforme a los plazos establecidos en cada uno de los puntos anteriores.

Proyectó: Diana Cecilia Adarve – Contratista DTGGC
Andrés Fernando Niño – Contratista DTGGC
Paola Andrea Montoya – Contratista DTGGC
Johanna Barreto Bustos – Contratista DTGGC
Diego Solano Gómez – Contratista DTGGC
Diego Fernando Zapata – Contratista DTGGC
Lucía Viviana Miranda - Contratista DTGGC
Marco Pérez Vargas - Profesional Especializado – DTGGC.
Jesús Edgardo Chaparro – Contratista DTGGC

Revisó: Luz Mery Triana Rocha – Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible
Aprobó: Diego Alejandro Ossa Urrea – Superintendente Delegado para Energía y Gas