



INFORME DE GESTIÓN 2020



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

Calle 10 5-84 Ofic. 201

Edificio Seade

Teléfono (7) 5748888

Cúcuta-Norte de Santander



Página web:

www.gasesdeloriente.com

Línea de emergencia 164





JUNTA DIRECTIVA

Principales

María Fernanda Ortiz Delgado
Martha Lucia Reyes Patiño
José Joaquín Valderrama Hernández

Suplentes

María Cortés Pachón
Martha Liliana Téllez Beltrán
Jaime Eduardo Salcedo Hernández

GERENTE

Claudia Patricia Laguado Escalante

REVISORÍA FISCAL

ERNST & YOUNG AUDIT S.A.S.

Natalia Andrea Suárez González
Revisor Fiscal designado



Señores

Asamblea General de Accionistas

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

Apreciados accionistas:

En cumplimiento de las normas legales y estatutarias vigentes, y de acuerdo con lo expresado en el artículo 446 del Código de Comercio y en las disposiciones emanadas por la Superintendencia de Servicios Públicos, sometemos a su consideración el Informe General de Gestión de GASES DEL ORIENTE S.A E.S.P., el cual presenta los aspectos relevantes ocurridos durante el año 2020, los estados financieros con sus respectivos anexos e informe del Revisor Fiscal.

Este informe de gestión fue aprobado por Miembros de la Junta Directiva, de acuerdo con la información presentada por la Administración, para ser presentado a consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.



Señores accionistas:

Gases del Oriente S.A. E.S.P. durante el año 2020 cumplió su objeto social en un contexto retador, por cuenta de los efectos la pandemia del COVID-19 en todos los escenarios (económico, social, regulatorio).

Nuestros esfuerzos se enfocaron en garantizar la integridad de la infraestructura del sistema de distribución, asegurando la operación, confiabilidad y disponibilidad del servicio para nuestros usuarios. Al finalizar este periodo podemos presentar resultados financieros que alcanzan las metas proyectadas.

Tales logros están soportados en colaboradores interesados y comprometidos con el futuro de la Empresa, orgullosos de pertenecer a ella y enfocados en el logro de los objetivos del negocio.

Para el año 2021 nos hemos planteado metas retadoras, en un escenario de crecimiento económico que los analistas ajustaron a la baja, conscientes de nuestra capacidad de adaptación a los cambios externos que se pueden presentar y afectar el entorno del mercado de gas natural.

Reiteramos nuestro compromiso de brindar un excelente servicio a los usuarios, fortalecer valores corporativos, velar por la seguridad en las operaciones, el cuidado del medio ambiente y la preservación de la salud del talento humano. Todo lo anterior manteniendo un crecimiento sostenible que genere valor a los inversionistas.

MARIA FERNANDA ORTIZ
Presidente Junta Directiva

CLAUDIA PATRICIA LAGUADO E.
Gerente

TABLA DE CONTENIDO

Entorno Económico	8
Mundial.....	8
Nacional	9
Entorno Departamental y Área Metropolitana.....	10
Sector Gas Natural en Colombia.....	11
Cobertura de Gas Natural.....	11
Producción de Gas Natural	11
Balance de Oferta y Demanda de Gas Natural.....	13
Proyección Demanda de Gas Natural ante el Covid-19	13
Generalidades Regulatorias.....	14
Transición del Sector Energético.....	15
Gestión Comercial.....	16
Ventas de Instalaciones.....	16
Ventas por Estrato	17
Cobertura en Servicio.....	17
Ventas de Gas Natural.....	18
Atención al cliente	19
Gestión Técnica y Operativa	20
Redes	20
Operación & Mantenimiento.....	21
Revisiones previas y periódicas de instalaciones	22
Construcción de instalaciones	23
Gestión Administrativa y Financiera	23
Gestión Humana	23
HSEQ - Seguridad y salud en el trabajo	24
Gestión de Calidad.....	26
Cartera	26
Resultados Financieros.....	28
Estado de resultados integrales.....	29



<i>Gestión Jurídica</i>	32
Situación Jurídica de la Sociedad	32
Gestión Administrativa	32
<i>Control Interno, Cumplimiento y Auditoría Interna</i>	33
Control Interno	33
Cumplimiento	33
Aseguramiento	34
Auditoría Interna	35
Informe Especial del Grupo Empresarial	35
<i>Hechos Posteriores al Ejercicio</i>	35
<i>Perspectivas</i>	36

Entorno Económico

Mundial

El mundo enfrenta la peor recesión económica desde la Gran Depresión de los años 30, el impacto del SARS-CoV-2 (COVID-19) en el año 2020, ha generado un retroceso en la lucha contra la pobreza, incrementando las estadísticas de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), en 88 millones de personas que sobreviven con menos de USD \$1,90 al día¹. Asia Meridional y África del sur son los continentes con mayor índice de pobreza monetaria, con un mercado laboral que se caracteriza por la alta informalidad y un gran número de personas que trabajan en los sectores de construcción y manufactura, que se vieron afectadas por los confinamientos y otras restricciones de movilidad para frenar la propagación del virus. La gestión deficiente de los países en desarrollo conllevó al deterioro progresivo de la economía, provocando el aumento de la tasa de desempleo, descapitalización y limitando las inversiones público - privadas.

A raíz de la pandemia, la economía mundial presenta un choque entre oferta y demanda debido a las acciones implementadas para la contención del virus, y la reducción del consumo por parte de los hogares en sectores como el turismo, la manufactura y el comercio. Así mismo, durante los primeros meses de 2020 se dio un choque de precios del petróleo, ocasionado por diferencias entre Rusia y Arabia Saudita, quienes al no lograr un acuerdo en los recortes de la producción de crudo provocaron un desplome de los precios hasta alcanzar un valor cercano a los \$20 dólares por barril.

Es así como el Banco Mundial ajustó las proyecciones económicas mundiales para 2021, disminuyendo la tasa de crecimiento de 4.2% a 4%, condicionado al cumplimiento de los planes de vacunación y a la implementación de políticas de gobierno adecuadas que controlen la pandemia sin castigar la actividad productiva. Predice que aquellas naciones que no logren cumplir con estos requisitos podrían tener una tasa de crecimiento cercana al 1.6%.

Para los países de la región Andina y Caribe, el Banco estimó una caída de 6.9% a cierre de 2020 y proyecta un crecimiento de 3.7% para el 2021.

¹ (cifras del Banco Mundial).

Nacional

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística anunció una caída del 6.8% en el PIB de 2020, las actividades económicas que más contribuyen en este resultado son: i) Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores, transporte, alojamiento y servicios de comida decrece 15.1%, ii) Construcción decrece 27.7% y iii) Explotación de minas y canteras decrece 15.7%.

El Gobierno Nacional mantiene para el 2021 la meta de crecimiento del 5%, fundamentado en la reactivación del empleo y la actividad productiva que generarán las PYMES como resultado de la estrategia de direccionar recursos hacia los proyectos para la economía creativa, transformación digital, Proyectos de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) y vías terciarias, y proyectos energéticos.

Todo lo anterior está supeditado a la ejecución efectiva de los planes de vacunación, señalados como demorados con respecto a otros países de la región, así lo afirma el coordinador nacional de estudios covid 19 para la Organización Mundial de la Salud (OMS) haciendo referencia a la velocidad con la llegada de los biológicos a la región². Por su parte, el Gobierno informó que hay avances importantes en las etapas de negociación, preparación y logística, que permitirán lograr las metas fijadas.

En lo que respecta al mercado laboral, el Gobierno Nacional enfrenta el reto de recuperar 4 puntos en la tasa de ocupación perdidos en 2020 frente al año 2019 como resultado de la emergencia por la pandemia. El impacto del incremento del salario mínimo para 2021 (3.5%) según los analistas, redundará en beneficio para los trabajadores que lo devengan, sin embargo, advierten que será un obstáculo en la recuperación de la tasa de ocupación, retardando la recuperación más de lo esperado.

El DANE³ informó que la inflación del 2020 fue de 1.61%, una de las más bajas desde que se tiene registro. Lo anterior como consecuencia de la disminución en el gasto por afectación del consumo local por la pandemia. Los rubros que registraron mayores caídas anuales fueron educación (-7.02%), prendas de vestir (-3.94%) y artículos para el hogar (-0.96%). Del otro lado está el *ítem* salud que registró el incremento más alto (4.96%).

² El Tiempo, comunicado Vacunación Colombia

³ Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Comunicado de Prensa índice de Precios al Consumidor. Diciembre 2020.

Con respecto a las tasas de interés, el Banco de la República⁴ mantuvo la tasa de política monetaria en 1.75% como estrategia para asegurar que la inflación se mantenga dentro de las proyecciones.

En cuanto a la tasa de cambio, el comportamiento atípico del valor de la divisa en el 2020 registró precios históricos que oscilaron entre \$3,254 y \$4,154. La volatilidad en estos precios se debió principalmente a la incertidumbre en los mercados financieros globales.

Entorno Departamental y Área Metropolitana

Cúcuta registró la mayor variación anual de inflación en Colombia en cuanto a los bienes y servicios siendo esta de 2,89%; Las divisiones que tienen la mayor proporción de gasto son transporte urbano (0,52%), comidas en establecimientos (0.30%), electricidad y arriendo (0,29%) y carne de res y derivados (0.28%).

Por su parte Camacol reportó⁵ el balance de los indicadores relevantes del mercado en cada una de las etapas (lanzamiento de proyectos, iniciación de proceso constructivo y ventas), expresados en variaciones anuales comparando los períodos noviembre 2019 a octubre 2020 versus noviembre 2018 a octubre 2019:

Indicadores Actividad Edificadora		
Indicador	% Nacional	% Norte de Santander
Lanzamientos	-1.8	-42.1
Iniciaciones	-19.9	118.1
Ventas	-1	-19.7
Promedio	-7.6	18.8
Oferta Disponible	8	-21.4

Las cifras del cuadro son generadas por el auge de las viviendas VIS y NO VIS a través de los beneficios otorgados para el año 2020 por parte de entidades bancarias y el FNA, dinamizaron el inicio de proyectos logrando un repunte del 118,1% con respecto al año anterior, situando a la región por encima de la media nacional; lo anterior genera un crecimiento mayor al registrado el año pasado.

⁴ <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/tasas-interes-politica-monetaria>

⁵ Cámara Colombiana de la Construcción (CAMACOL). Informe de actividad edificadora. Diciembre de 2020. Balance de los indicadores líderes. Total mercado y dinámica regional.

Sector Gas Natural en Colombia

Cobertura de Gas Natural

El Ministerio de Minas y Energía consolidó el tercer trimestre de 2020⁶ con un total de 10,160,370 usuarios conectados al servicio de gas natural en el país, incrementando en 470.886 nuevos usuarios (4,8%) con respecto al 2019. Gases del Oriente participa con 1.8% del total nacional.

La mayor concentración de usuarios se situó en el sector residencial con el 98.1%, seguido por el sector comercial en un 1.8% y por último el sector industrial con 0.1%

Producción de Gas Natural

En cumplimiento de lo previsto en el Decreto 1073 de 2015, el Ministerio de Minas y Energía (MME) mediante Resolución 31329 (5 junio 2020), modificada por las resoluciones 31423 (12 noviembre 2020) y 31436 (4 diciembre 2020), publicó la declaración de producción de gas natural para el período 2020-2029. Esta incluye 74 campos de producción de gas natural en el país y 1 punto de importación (Terminal Mamonal-Planta de Regasificación).⁷

Potencial de Producción (PP): Registra incremento del 12%, pasando de un promedio de 825 GBTUD en la declaración 2019, a 920 GBTUD en la declaración 2020:

⁶ Ministerio de Minas y Energía. Cobertura del Servicio de Gas Natural – III trimestre de 2020.

⁷ Concentra. Declaración de Producción de Gas Natural 2020.

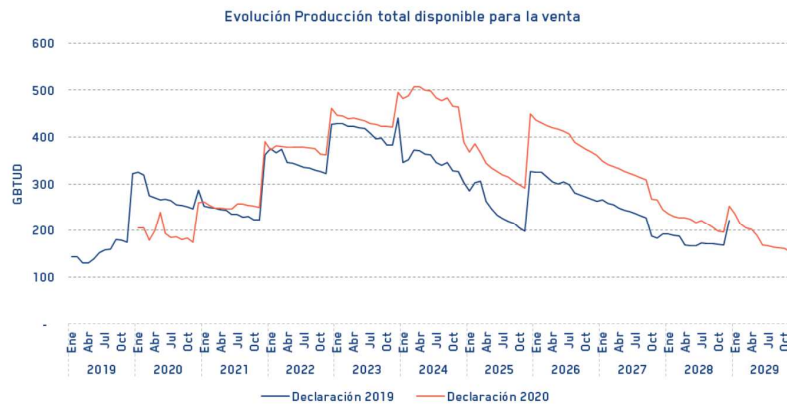
Potencial de producción promedio (GBTUD)

Año	Declaración 2019	Declaración 2020	Diferencia
2019	1,173		
2020	1,213	1,239	2%
2021	1,157	1,201	4%
2022	1,072	1,166	9%
2023	1,012	1,109	10%
2024	797	966	21%
2025	686	818	19%
2026	575	706	23%
2027	501	602	20%
2028	409	474	16%
2029		353	
Promedio 2020-2028	825	920	12%

Declaración 2019: Resolución MME 31146, 31175, 31246 y 31269 de 2019
Declaración 2020: Resolución MME 31329 de 2020

Fuente: Ministerio de Minas y Energía - MME | Cálculos: Concentra – Inteligencia en Energía

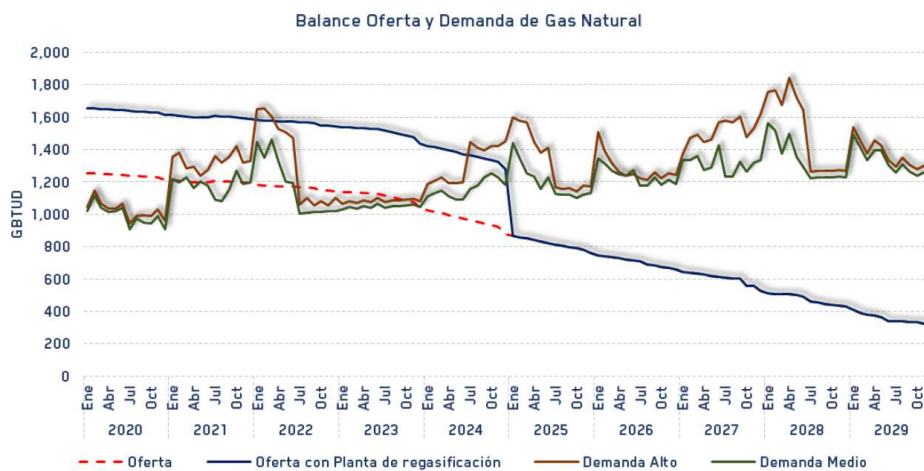
Producción Total disponible para la Venta (PTDV): Incrementa en 17% el promedio anual en la declaración 2020 (338 GBTUD) en comparación con la declaración 2019 (288 GBTUD). La gráfica muestra la evolución anual comparativa:



Fuente: Ministerio de Minas y Energía - MME | Cálculos: Concentra – Inteligencia en Energía

Balance de Oferta y Demanda de Gas Natural

El análisis contempla dos escenarios con la información publicada por el Ministerio de Minas y Energía en la declaración 2020. Para el primero tiene en cuenta solamente el Potencial de Producción (PP) y para el segundo adiciona 400 GBTUD de la planta de regasificación para el periodo 2020-2024. Las cifras de demanda corresponden a los datos publicados por la UPME en la “Proyección de Gas Natural 2019-2033”:



Fuente: Ministerio de Minas y Energía - MME, Unidad de Planeación Minero-Energética - UPME | Cálculos: Concentra – Inteligencia en Energía

Proyección Demanda de Gas Natural ante el Covid-19

La UPME publicó en su documento “Proyección Demanda de Energéticos en Colombia Ante El Covid19 - Revisión Especial junio de 2020” las estimaciones de la demanda de energéticos para Colombia para el periodo 2020-2026. Presenta una serie de cinco escenarios de proyección para los sectores residencial, comercial, industrial y transporte. Utiliza como insumos las estimaciones de PIB y el índice de precios del gas natural. El ejercicio concluye que ninguno de los escenarios alcanza la demanda proyectada pre Covid 19 antes del año 2026.

Generalidades Regulatorias

El ámbito Regulatorio del año 2020 generó cambios significativos a causa del aislamiento preventivo obligatorio, los decretos emitidos por el Gobierno Nacional para hacerle frente a la alta fluctuación económica y a los entes reguladores que promovieron el cuidado de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Dentro de los aspectos más relevantes se encuentran:

1. Pago diferido de las facturas del servicio de gas natural⁸

Mediante resolución conjunta de los Ministerios de Minas y Energía y Hacienda y Crédito Público, se aplicó prórroga a la medida del pago diferido de las facturas de abril, mayo y junio, complementario a los establecidos por el Decreto 798 de 2020 y la Comisión de Regulación de Energía y Gas emitió la Resolución CREG 059, modificada por las resoluciones CREG 065 y 105 de 2020.

2. Revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas natural⁹

Durante el segundo semestre de 2020 la CREG continuó con el seguimiento al proceso de certificación de las instalaciones internas de gas y advirtió que con la prórroga dispuesta en la resolución 129 de 2020, se acumularían una cantidad de revisiones y suspensiones que desbordan la capacidad para su ejecución. La Comisión consideró pertinente ajustar los plazos tanto para la revisión como para la suspensión por incumplimiento de revisiones, de tal manera que se otorgó plazo hasta el 31 de diciembre de 2020.

3. Opción tarifaria transitoria

La Comisión de Regulación de Energía y Gas emitió las Resoluciones CREG 048 y 109 de 2020, mediante las que estableció la Opción Tarifaria Transitoria con el fin de mantener estático el Cargo Unitario Variable para los meses de abril a junio de 2020 a los usuarios de

⁸ Resolución CREG 059 de 2020, modificada por las Resoluciones CREG 065, 105 y 153 de 2020.

⁹ Resolución CREG 035 de 2020, modificada por las Resoluciones CREG 066 y 129 de 2020.

estrato 1 y 2 al ser los más afectados por la pandemia, la opción busca diluir el costo de las variaciones en un plazo de hasta 60 meses.

4. Subsidios de gas natural¹⁰

El Ministerio de Minas y Energía emitió el 14 de agosto de 2020 la Resolución 40236 y la CREG publicó la Resolución 163 de 2020, reglamentando los subsidios establecidos en el artículo 10 del decreto 798 de 2020, otorgando un incremento de 10 puntos porcentuales al porcentaje máximo de subsidio que regulatoriamente reciben los usuarios de estratos 1 y 2, correspondientes al 60% y 50% respectivamente, dicha medida se estableció para los ciclos de facturación comprendidos entre agosto y octubre del año en estudio.

5. Otras disposiciones: Transporte, Mercado mayorista, Distribución

De acuerdo con la cadena del gas natural, la Comisión publicó la resolución 185 de 2020 con disposiciones sobre la comercialización de capacidad de transporte en el mercado mayorista de gas natural, la resolución 186 de 2020 reglamentó aspectos comerciales del suministro del mercado mayorista de gas natural; La finalidad de estos lineamientos tuvo como objetivo efectuar renegociaciones entre proveedores, transportadores y comercializadores buscando establecer precios que no afectaran a gran escala a los usuarios atendidos por red de distribución de gas natural.

Transición del Sector Energético

El Gobierno Nacional publicó el “Plan Energético Nacional 2020-2050” donde dio a conocer las estrategias para incentivar la transformación energética del país, fundamentadas en cuatro pilares: i) seguridad y confiabilidad en el abastecimiento, ii) Mitigación y adaptación al cambio climático, iii) Competitividad y desarrollo económico y iv) Conocimiento e innovación. El plan estima que el potencial de incorporación de las energías renovables no convencionales (ERNC) pasen de una participación del 2% en 2019 a un rango entre el 5% y 14% en el año 2023.

¹⁰ Resolución CREG 163 de 2020.

Gestión Comercial

Ventas de Instalaciones

Como consecuencia de las medidas de aislamiento social y las restricciones a la movilidad se afectó el normal desarrollo de nuestras operaciones. Por tal razón, en Julio de 2020 se revisaron las metas de los indicadores para el cierre de 2020.

La compañía durante el año 2020 ejecutó 7.019 ventas en instalaciones a usuarios, obteniendo un resultado del 102% de ejecución frente al presupuesto.

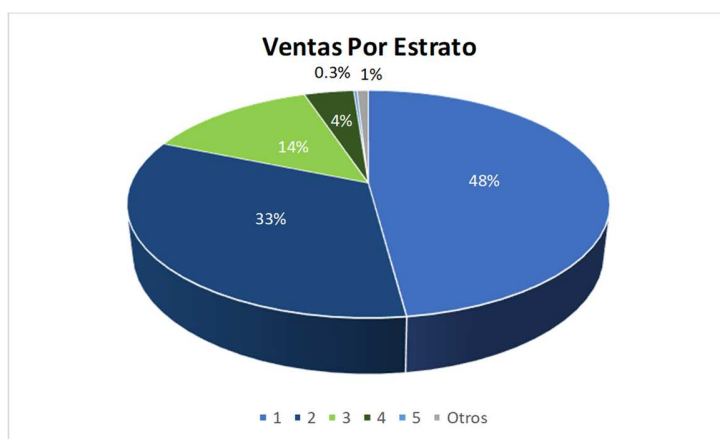
En comparación con el año 2019 en el que se ejecutaron 14.629 ventas, lo que representa una disminución del 52%, cabe resaltar que esta cifra es resultado de la emergencia sanitaria que durante los meses de marzo, abril y mayo se vieron afectados notoriamente, conllevando a la reestructuración del presupuesto establecido inicialmente.

Los resultados por centro operativo son:

Mercado	Ejecutado 2020	Presupuesto 2020	% de Ejecución	Ejecutado 2019	% Var 20/19
Cúcuta	5.938	5.899	93	13.117	10,5
Pamplona	418	392	94	792	3,0
Gibraltar	141	88	76	226	- 60,0
El Zulia	104	88	72	165	- 17,1
Gramalote	418	390	38	329	-
Total	7.019	6.857	102	14.629	-52,0

Ventas por Estrato

La mayor concentración de las ventas se centró en los estratos 1 y 2, las que representan un porcentaje del 81% de las ventas ejecutadas durante el año 2020.



Cobertura en Servicio

Gases del Oriente S.A. E.S.P. logró finalizar el año con 249.280 predios anillados, de esta cantidad los usuarios instalados y conectados al servicio de gas natural por red de tubería fue de 198.281. La cobertura en redes es de 97,29% incrementando 0,79 puntos porcentuales; la cobertura de servicios es de 86,80%.

En la siguiente tabla se detalla la evolución de los usuarios atendidos por la compañía en los últimos tres años:

Usuarios	dic-20	dic-19	dic-18
Potenciales	256,218	251,292	244,470
Anillados	249,280	242,551	230,726
Instalados	198,281	190,475	176,598
Vendidos	199,062	192,464	178,680
Anillados/Potenciales	97.3%	96.5%	94.4%

Ventas de Gas Natural

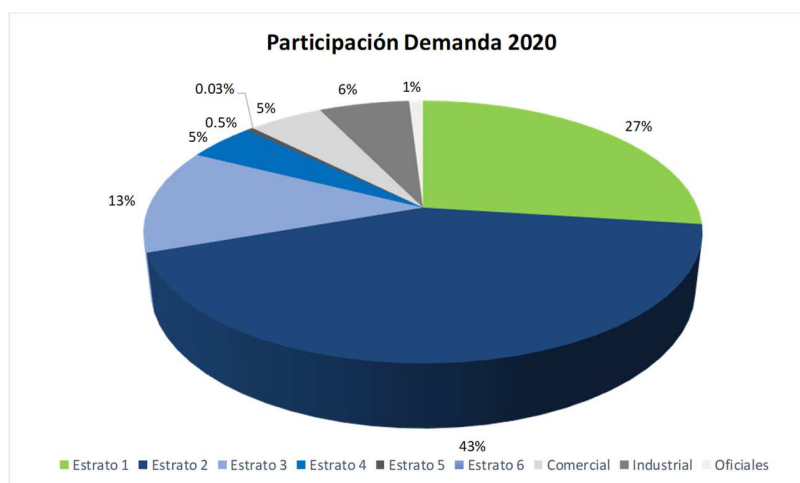
Durante el año 2020 se facturó un total de 40.98 Millones de m³; de los cuales el consumo residencial fue de 35.90 Millones de m³, presentado un incremento del 2% con respecto al año 2019.

Detallado por segmento en la siguiente tabla comparativa:

Segmento	Volumen de Gas Vendido (MMm ³)		
	2020	2019	Var %
Residencial	35.90	31.97	11%
Comercial	2.21	2.63	-19%
Industrial >	2.48	5.19	-110%
Oficiales	0.39	0.40	-1%
Total	40.98	40.19	2%

El aumento en el consumo de usuarios residenciales se debe a la instalación y puesta en servicio de los nuevos usuarios instalados y al confinamiento decretado por el Gobierno Nacional, la disminución en los sectores comerciales e industriales se presentó debido a las políticas de prevención, contingencia y cuidado ante la pandemia del COVID-19.

La participación en el volumen de gas vendido durante el 2020 se presenta a continuación:



El consumo promedio mensual por usuario del segmento residencial en año 2020 fue de 14.16 m³, presentando un incremento general del 9% frente al resultado del año anterior. Los incrementos más significativos del año 2020 se presentaron en el consumo promedio de los estratos 1,2 y 6.

Consumo Promedio Mensual Usuarios Residenciales			
Estrato	2020	2019	Var %
Estrato 1	16.38	15.34	7%
Estrato 2	16.96	15.86	7%
Estrato 3	14.2	13.34	6%
Estrato 4	14.01	13.23	6%
Estrato 5	12.75	11.83	8%
Estrato 6	12.47	9.79	27%
Total	14.46	13.23	9%

Atención al cliente

Durante el año 2020, con el propósito de mantener la satisfacción de los usuarios y dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de manera eficiente y oportuna, se fortalecieron los canales de atención telefónico y virtual, permitiendo que desde la seguridad y comodidad de sus hogares nuestros usuarios tuvieran a su alcance de manera rápida una comunicación efectiva y directa con la Compañía.

La implementación de mejoras en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, lograron para el año 2020 posicionar el canal de atención virtual con un aumento del 822% en las interacciones establecidas por este canal, respecto al año inmediatamente anterior, forjando una comunicación asertiva que permitió al usuario tener respuesta en tiempo real a sus solicitudes, generando experiencias positivas y posicionamiento de la compañía. En el transcurso del año se recibieron un total de 175,125 solicitudes a través de los canales de atención, presencial, telefónico y virtual de las cuales 172,647 corresponden a peticiones, 403 quejas y 2,075 reclamos realizados por los usuarios del servicio prestado por Gases del Oriente S.A. E.S.P.

La atención de peticiones, quejas y reclamos a través del Call Center continúa siendo el medio de comunicación más utilizado por los usuarios del servicio, para el año 2020 recibió 172.800 llamadas, logrando una efectividad de atención del 93,6%.

Gestión Técnica y Operativa

Redes

Durante el año 2020 se anillaron 6.729 predios, para un total de 249.280 usuarios anillados, con lo cual la cobertura en redes cerró en el 97%. A pesar de que la pandemia presentó obstáculos para tender tubería, se ejecutaron 57 kilómetros en los municipios donde hace presencia la compañía.

Tubería Instalada 2020 (km)							
	Redes 2019 (km)	Cúcuta	Pamplona	Gibraltar	El Zulia	Gramalote	Total Compañía
Redes Construidas	2,979.43	54.61	0.90	0.71	1.15	0.12	3,036.92

En el municipio de Pamplona se continuó con la expansión de redes según requerimientos de la comunidad y se tendieron aproximadamente 0.9 km, adicionalmente en el mercado de Gibraltar, exactamente en los municipios Toledo, Silos y Sardinata, donde se tendió aproximadamente 0.7 km, También es importante mencionar la instalación de redes para el mercado de Gramalote, la cual asciende a 0.12 km, siendo un mercado activado a finales de 2020, mientras en el municipio de El Zulia, se tendieron 1.15 km.

Durante el año 2020 se realizó georreferenciación de la totalidad de las redes instaladas en el mismo año por contratistas y frentes propios de la Compañía, en cada uno de los mercados donde se presta el servicio; ajustadas por su volumetría, de igual manera las poliválvulas, diferenciándolas de anillo y de troncal, de acuerdo a la circular CREG 087 de 2014; se identificó la totalidad de las redes por año de puesta en servicio, contratista, contrato y acta, así mismo para la georreferenciaron de la totalidad de pasos especiales identificándose por el tipo de cada uno de ellos.

Operación & Mantenimiento

La jefatura de O&M para el año 2020, ejecutó las actividades mantenimiento de los 5 activos principales con un cumplimiento como se indica a continuación:

Actividades de Mantenimiento	Ejecución de Actividades	Actividades Planeadas	Actividades Correctivas	% Ejecución
Mantenimiento Red de Acero	110	113	5	97
Mantenimiento Red Secundaria	196	201	0	98
Mantenimiento Estaciones	1440	1478	64	97
Mantenimiento Estacion GNS	12	12	1	100
Mantenimiento Trailer	2	2	0	100

Se ejecutaron actividades correctivas a todo el sistema, en un índice de 3,88%; demostrando así la efectividad y eficiencia del plan de anual de mantenimiento de la compañía.

Para el año 2020, el presupuesto y ejecución del plan de O&M fue el siguiente:

Mantenimiento de Redes y Estaciones	
Total Ejecutado a Diciembre 2020	\$ 1.591,90
Total Presupuestado a Diciembre 2020	\$ 1.683,60
Porcentaje de Ejecución	95%

Las actividades más representativas del área de O&M en su ejecución, fueron las siguientes:

Red primaria y secundaria

- Estudios de Integridad de la Red de acero: CIPS, PCM – ACVG, Interferencias
- Estudio de análisis causa raíz para el revestimiento
- Reseguimiento de redes
- Mantenimiento y recuperación de poli-válvulas
- Patrullaje a red de acero

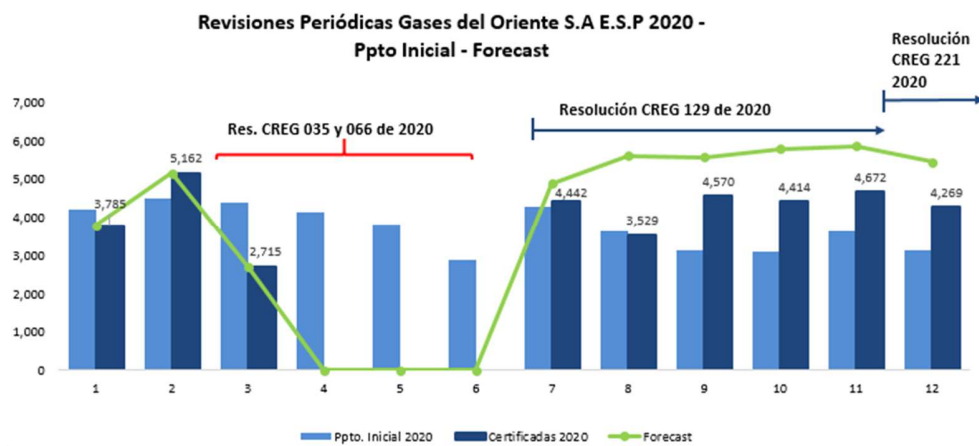
Estaciones

- Cambio de elementos filtrantes a estaciones de distrito y City Gate
- Mantenimiento al tren de regulación
- Verificación y calibración de los componentes del tren de medición
- Mantenimiento al sistema de telemetría

Revisiones previas y periódicas de instalaciones

Durante el año 2020 se desarrolló el procedimiento de revisiones periódicas quinquenales y certificaciones de instalaciones nuevas, en donde el indicador de cumplimiento fue de 84%; La afectación en el cumplimiento de este indicador se dio principalmente por la emergencia sanitaria presentada a nivel global y de acuerdo a las resoluciones emanadas por el Gobierno Nacional que permitieron a los usuarios posponer la fecha máxima de revisión hasta por 6 meses.

A continuación, se muestra el comportamiento de las revisiones ejecutadas durante el año 2020 con las etapas de afectación de las resoluciones CREG:



Dando cumplimiento a la Resolución CREG 059/2012, el Reglamento Técnico 90902/2013 y demás resoluciones tomadas como medidas de emergencia por parte de las autoridades competentes, ejecutándose de forma directa las suspensiones a usuarios que presentaron defectos críticos en su instalación interna.

Construcción de instalaciones

Durante el año 2020 Gases del Oriente S.A. E.S.P. gestionó la conexión de 7.806 nuevos usuarios a su sistema de distribución generando un cumplimiento del 101% frente al presupuesto. Con respecto al año inmediatamente anterior se presenta una disminución del 44%.

El comportamiento por centro operativo se puede apreciar en la siguiente tabla:

Mercado	Ejecutado 2020	Presupuesto 2020	% Ejecución	Ejecutado 2019	% Var 20/19
Cúcuta	6,474	6,663	97	12,480	- 48
Pamplona	453	356	127	804	- 44
Gibraltar	131	47	279	336	- 61
El Zulia	145	122	119	124	17
Nuevo Gramalote	603	559	108	133	-
Total	7,806	7,747	101	13,877	- 44

Gestión Administrativa y Financiera

Gestión Humana

Durante el 2020 se logró un gran impacto en clima laboral y trabajo en equipo de los trabajadores de Gases del Oriente SA ESP, mediante programas propuestos por el plan de bienestar, reforzando los valores corporativos. Con las actividades realizadas se fomentó el sentido de pertenencia, trabajo en equipo, compromiso y la excelencia operativa.

Se lleva a cabo la campaña de Bienestar “Nuestro Talento eres Tú” donde se socializa el plan de bienestar y salario emocional del 2020.



Nuestro Talento Eres Tú Como parte de la estrategia de retención del personal, se desarrolló el programa de Bienestar Social: - “Niños pilos”, un incentivo a los hijos de los colaboradores con mejor desempeño académico, beneficiando a 10 niños con una Tablet y un maletín escolar.

Se llevo a cabo la reorganización del plan de formación en habilidades blandas tales como trabajo en equipo, liderazgo, trabajo en equipo y bienestar enfocando los esfuerzos a la nueva modalidad de trabajo y al impacto de Gestión del Cambio externa e interna presentada en el 2020.

Se realizó la evaluación de clima organizacional, destacándonos como la empresa más comprometida del Grupo Invercolsa con un 93% de favorabilidad.

Se capacitó a nuestros colaboradores tanto en formación técnica y habilidades blandas que contribuyen al desarrollo de las personas e impacta en el desempeño de las actividades, se estableció un plan de formación por competencias para nuestro personal técnico, cumpliendo con la normatividad reguladora para las instalaciones de gas.

HSEQ - Seguridad y salud en el trabajo

En el contexto actual de competencia global, las estructuras organizativas de las empresas necesitan cambiar y adaptarse rápidamente, y es por ello que tienen que mirar a todos los aspectos de sus procesos, incluyendo el bienestar de sus empleados, el entorno de trabajo y el impacto que las operaciones de la organización puedan tener. De esta necesidad surge el concepto del Sistema Integrado de Gestión (SIG), que constituye un mecanismo convergente de gestión para racionalizar, coordinar y organizar el trabajo, y así permitir el desarrollo de las distintas actividades de la empresa.

La realidad actual determina también la necesidad de que las empresas integren su sistema de gestión en cuatro líneas o campañas de diferente actuación: campaña Plan estratégico de seguridad vial, seguridad y salud en el trabajo, ambiental y calidad. (Desde el mes de marzo nos enfocamos a realizar actividades con el fin de mitigar el covid-19).

En el sistema de seguridad y salud en trabajo para el año 2020 se adelantaron planes y actividades de programas de promoción y prevención, como fueron:

- Entrega de Kit Biosaludable
- Certificaciones comité de brigadistas de emergencia
- Certificación de trabajo seguro en altura y espacio confinado proceso operación y mantenimiento.
- Conformación y capacitación del comité de comando de incidentes
-

PESV – Plan Estratégico de Seguridad Vial

Se ejecutó campaña vial #Tequeremosconvida en la que se contó con el apoyo de la empresa de PRINSO IPS donde prestaron servicio de inspecciones preventivas a todo el personal con vehículo propio (Motos) donde se evidenció el compromiso de los funcionarios con el mantenimiento de sus motocicletas, se realizó seguimiento de mejoras por medio de los preoperacionales. A su vez ejecutó charla de sensibilización las políticas de la empresa, e incluso de realizó la implementación de la norma ISO 39001:2012.

Gases del Oriente continuó su ardua labor durante el 2020, por generar una cultura de ahorro con la campaña a través de continuar con “#Las3r/Reduce – Recicla – Reutiliza” dando cabida a la sensibilización del personal con una jornada de “Reciclatón” donde el dinero recaudado se dispuso para el programa “Un Ladrillo para tu Casa” y enfatizando la toma de conciencia sobre la identificación de aspectos e impactos ambientales en la organización.

Gestión de Calidad

En el año 2020, se logró la estandarización del 100% los procesos de alcance para Distribución y comercialización de gas natural para Gases del Oriente S.A. E.S.P. y Metrogas de Colombia S.A. E.S.P. siendo estos los procesos de las áreas de Control Interno, Ventas, Cartera, Compras, Transacciones de Gas y avances en los procesos Jurídica, HSEQ y los inherentes a la Dirección Técnica.

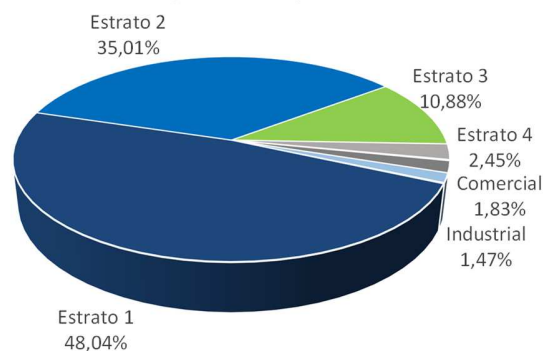
Cumpliendo con los requisitos normativos auditados en el diagnóstico generado por BUREAU VERITAS en diciembre del 2019, en el cual se encuentra el sistema documentado en la INTRANET generada, Al igual y para generar un fácil acceso a la información el equipo HSEQ se encuentra montando en el DRIVE el sistema de gestión integral con el fin que todo el personal tenga acceso sin necesidad de una VPN.

Cartera

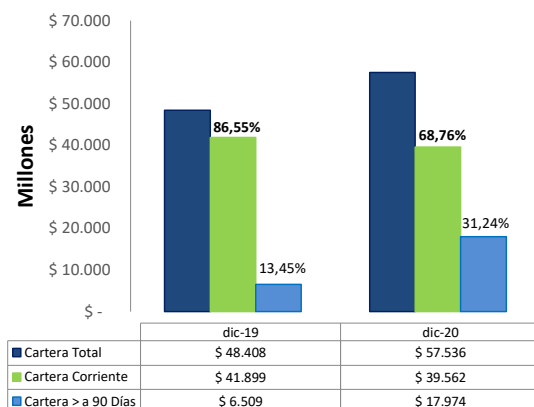
El año 2020 fue un año atípico y retador para cualquier economía por la propagación de la pandemia Covid-19 a nivel mundial.

Para aliviar un poco la situación económica de estos usuarios, en el primer semestre del 2020 el Gobierno Nacional expide el decreto 517 y Comisión de Regulación de Energía y Gas la resolución 059, que le brindó la posibilidad al usuario de diferir automáticamente los conceptos de gas no pagados, a un plazo entre 24 y 36 meses, con periodos de gracia, y con tasa de interés especial o tasa cero.

Cartera Gas y Crédito por Estratos



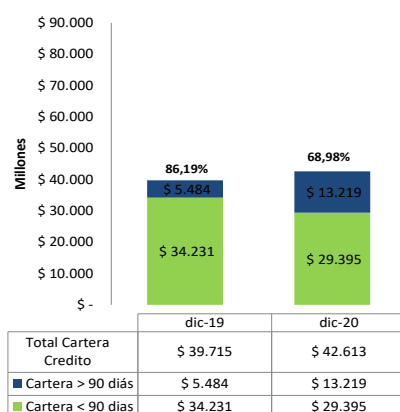
Desde el inicio de la emergencia sanitaria el recaudo cayó considerablemente; los usuarios incumplieron masivamente en sus pagos, lo que originó el aumento escalonado de la cartera morosa en el transcurso del año.



El indicador de cartera general desmejoró en un 17,79%, pasando de 86,55% en diciembre de 2019 a 68,76% en diciembre de 2020. La disminución en el pago ocasionó el incremento en las edades de mora, la cartera crítica total se incrementó un 176% al pasar de \$6.509MM a \$17.974 al corte de la vigencia 2020.

Es de aclarar que la compañía conforme a lo establecido normativamente no suspendió el suministro de gas desde el inicio de la emergencia sanitaria hasta el mes de septiembre de 2020, en los meses restantes del año se realizó la gestión de suspensión del servicio a los usuarios que presentaban mora mayor a 90 días.

Cabe resaltar que la compañía en atención con el usuario tomó la decisión de no suspender el suministro de gas desde el inicio de la pandemia hasta el mes de septiembre de 2020, en octubre y noviembre se realizó una pequeña gestión de suspensión del servicio a los usuarios más con atrasos mayores a 3 meses.



El indicador de cartera de crédito desmejoró 17,21%, pasando de 86,19% en diciembre de 2019 a 68,98% en diciembre de 2020, esto se da por el incremento de usuarios que presentan mora en la cartera mayor a 90 días de crédito en un 141%, al pasar de \$5.484MM

a \$13.219MM al cierre de la vigencia 2020. Es importante resaltar que la cartera de gas fue objeto de financiación y pasó a ser cuantificable en la cartera de crédito.

La cartera total de gas y crédito está representada en un 83 % en el estrato uno y dos. Dichos estratos representan el 86% de la cartera crítica de la compañía con \$15.455MM.

Resultados Financieros

Desde el 29 de noviembre de 2019, Ecopetrol S.A. asumió el control de Inversiones de Gases de Colombia S.A. "INVERCOLSA" con una participación accionaria del 51,88%.

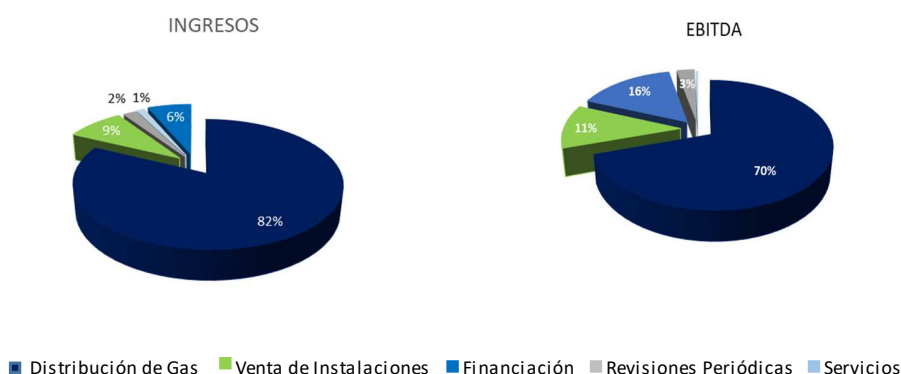
En virtud de esta situación, la compañía implementó las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia (NCIF), para lo cual realizó para efectos comparativos la reconversión de los estados financieros con corte 30 de junio de 2020 cuyo impacto en la utilidad neta fue el siguiente:

	30 de Junio 2020
UTILIDAD NETA BAJO NIIF PYMES	11.239
Utilidades retenidas por Método de participación asociadas	253
Utilidades retenidas por Arrendamientos NIIF 16	-
Utilidades retenidas por Método de participación subsidiarias	13
Utilidades retenidas por Deterioro pérdida esperada	-
Utilidades retenidas por Impuesto diferido	641
UTILIDAD NETA BAJO NIIF PLENAS	10.581

Así mismo, en virtud de la situación de control por parte de Ecopetrol, la compañía debe cumplir las leyes Sarbanes-Oxley (SOX) y la Ley de prácticas corruptas en el extranjero (FCPA).

Estado de resultados integrales

Durante el año 2020 Gases del Oriente S.A E.S.P. alcanzó ingresos por \$117.772 millones, con un crecimiento del 4% con respecto al año anterior; un Ebitda de \$47.852 millones, 6% superior al año 2019 y una utilidad neta de \$18.700 millones que representa una disminución del 29% con respecto al año 2019.

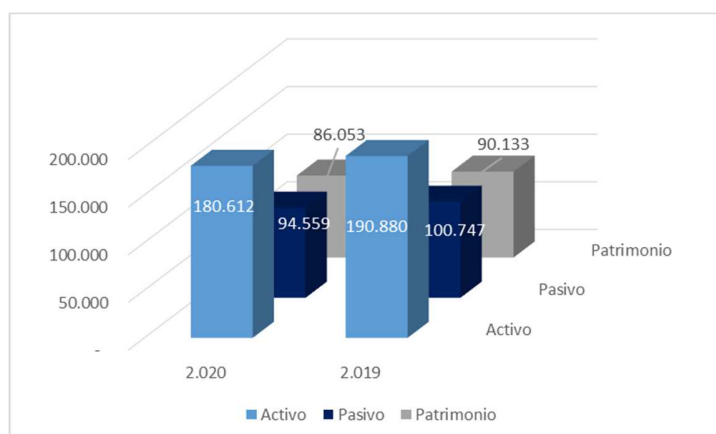


Los ingresos operacionales para el 2020 fueron 3% superiores a los obtenidos en el periodo anterior, generados principalmente por los mayores ingresos obtenidos en la venta de Gas Natural, contribuyendo con \$96.785 millones al total de los ingresos. Los costos operacionales presentaron un incremento del 2% por encima de los registrados en el año 2019, estos representan el 48% del total de los ingresos operacionales (\$57.114 millones) en el año 2020.

	2020	2019	Variación	% Variación
Ingresos ordinarios	117.188	113.597	3.591	3%
Costo de ventas	- 57.114	- 56.219	895	2%
Utilidad bruta	60.074	57.378	2.696	5%
Gastos de administración	- 25.634	- 17.290	8.344	48%
Otros ingresos (gastos), neto	1.891	1.733	158	9%
Utilidad operacional	36.331	41.821	5.490	-13%
Costos financieros, neto	- 3.879	- 3.485	394	11%
Utilidad (Pérdida) antes de la provisión para impuesto sobre la renta	32.452	38.336	5.884	-15%
Provisión para impuesto sobre la renta	- 10.790	- 13.431	2.641	-20%
Utilidad (Pérdida) neta	21.661	24.904	3.243	-13%

Estado de Situación Financiera

A corte diciembre 2020, los activos totales presentan una disminución del 5% con respecto al año 2019, al pasar de \$190.880 millones a \$180.612 millones; el pasivo presenta una disminución del 6% pasando de \$100.747 millones a \$94.559 millones; el patrimonio disminuye en un 5%, pasando de \$90.133 millones a \$86.053 millones.



Al cierre del 2020 los activos presentaron una variación de \$-10.268 Millones generada principalmente por una disminución en las cuentas por cobrar; del total de activos (\$180.612 Millones), el 23% (\$42.237 Millones) corresponde a activo corriente, 77% a activo no corriente.

Activo Corriente	dic-20	dic-19	Variación	%
Efectivo y equivalentes de efectivo	3.943	3.536	407	11%
Cuentas comerciales por cobrar y otras cue	35.151	46.676	- 11.525	-25%
Inventarios	2.314	2.944	- 630	-21%
Otros activos no financieros	148	134	15	11%
Activos por impuestos	680	655	25	4%
Total Activo Corriente	42.237	53.945	- 11.708	-22%

Activo No Corriente	dic-20	dic-19	Variación	%
Cuentas comerciales por cobrar y cuentas p	19.421	18.024	1.397	8%
Inversiones en compañías asociadas y subs	7.465	6.821	644	9%
Propiedades, gasoductos y equipo, neto	109.463	109.876	- 413	0%
Otros activos no financieros	2.026	2.214	- 188	-9%
Total Activo No Corriente	138.375	136.935	1.440	1%
Total Activo	180.612	190.880	- 10.268	-5%

Las cuentas por cobrar ascienden a \$54.572 millones, representando el 30% del activo total. El saldo de las cuentas lo conforman los créditos en venta de gas natural a usuarios regulados y no regulados, financiación de instalaciones y servicios, y por saldo adeudado por el Ministerio de Minas y Energía- Fondo de Solidaridad (correspondiente al déficit de subsidios y contribuciones), monto que asciende a \$11.610 millones al cierre de 2020.

La propiedad, planta y equipo para el 2020 representa el 61% del total activo y corresponde principalmente a las inversiones en redes realizadas por la Compañía para el suministro de gas a sus usuarios.

El pasivo total presenta una disminución del 6% con respecto al año anterior, generado principalmente por la disminución del pasivo financiero en un 10% (\$6.692 millones). El pasivo corriente representa el 35% (\$33.470 millones) del total del pasivo y no corriente el 65% (\$61.089 millones).

Pasivo Corriente	dic-20	dic-19	Variación	%
Pasivos financieros	14.548	36.509	- 21.962	-60%
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	4.693	5.465	- 772	-14%
Cuentas por pagar a partes relacionadas	7.365	3.276	4.089	125%
Pasivo por impuestos	5.429	5.672	- 243	-4%
Pasivos por beneficios empleados	730	545	184	34%
Otros pasivos	706	1.091	- 385	-35%
Total Pasivo Corriente	33.470	52.558	- 19.088	-36%

Pasivo No Corriente	dic-20	dic-19	Variación	%
Pasivos financieros	45.016	29.746	15.270	51%
Pasivo por impuestos diferidos	16.073	18.443	- 2.370	-13%
Total Pasivo No Corriente	61.089	48.189	12.900	27%
Total Pasivo	94.559	100.747	- 6.188	-6%

El patrimonio presentó una variación de \$-4.080 millones, representando una disminución del 5% con respecto al año 2019.; esta variación se genera principalmente por la disminución de las utilidades netas del periodo.

Patrimonio	dic-20	dic-19	Variación	%
Capital social	2.640	2.640	0	0%
Prima en emisión de acciones	11.137	11.137	0	0%
Reservas	3.997	3.997	0	0%
Ajustes en adopción inicial NIIF (ganancia o pérdida)	767	767	- 0	0%
Ganancias acumuladas	45.851	46.687	- 837	-2%
Ganancia neta del período	21.661	24.904	- 3.243	-13%
Total Patrimonio	86.053	90.133	- 4.080	-5%
Total Pasivo + Patrimonio	180.612	190.879	- 10.268	-5%

Gestión Jurídica

Situación Jurídica de la Sociedad

De acuerdo con lo indicado en el Artículo 47 de la ley 222 de 1995 modificado por el Artículo 1 de la ley 603 de 2000, se informa que la sociedad no presenta circunstancias jurídicas que afecten la situación financiera después del cierre por no ejercicio al 31 de diciembre de 2020.

El cierre de 2020 quedo así: 3 Procesos laborales con una provisión de \$160 MM, 2 Procesos judiciales de Nulidad y Restablecimiento de Derecho con una provisión de \$83.3 MM, 1 Contribución Adicional SSPD \$105 MM.

Asimismo, en cumplimiento a lo previsto en el Artículo 87 de la ley 1676 de 2013, se deja constancia que la sociedad no ha limitado, restringido, prohibido, entorpecido de ninguna manera la libre circulación de cualquiera de las facturas emitidas por sus vendedores o proveedores, ni tampoco su aceptación.

Gases del Oriente SA ESP ha cumplido en todos sus procesos con las normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.

Gestión Administrativa

Se realizaron las siguientes gestiones:

- Se prestó asesoría a los diferentes Centros Operativos a fin de garantizar la adecuada prestación del servicio público, revisión de documentos, resolución de consultas e interrogantes de tipo jurídico y se resolvieron consultas de tipo jurídico al interior de las diferentes áreas de la Compañía.
- Se brindó asesoría, revisión y apoyo para la elaboración de las respuestas a derechos de petición y Recursos de reposición en subsidio de apelación de los diferentes usuarios, así como el adecuado cumplimiento de las Resoluciones de apelación emitidas por la SSPD.

- Se brindó respuesta a diferentes requerimientos de entidades territoriales y otros entes de control con relación a la prestación del servicio público en general y durante la declaratoria de emergencia sanitaria por el COVID 19.
- Se entregó la información requerida a los diferentes asesores jurídicos para la atención de los procesos judiciales.
- Se prestó acompañamiento y elaboración de las correspondientes acciones en favor de los intereses de la compañía y en contra de los usuarios que, presentaran mora en sus pagos o procesos de recuperación de consumo dejados de facturar.
- Se dio atención a trámites legales que requirió la Compañía, tales como: Renovación de registro Mercantil, registro de actas de nombramiento de Junta Directiva, servidumbres entre otros.

Control Interno, Cumplimiento y Auditoría Interna

Control Interno

En cumplimiento con la normatividad vigente asociada a la protección de datos Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, y a los cambios internos de la organización se actualizó la política de tratamiento de la información personal, incluyendo la base de datos por protocolos de bioseguridad, dicha política fue actualizada en la página de la SIC, dentro de los plazos establecidos y se encuentra publicada en la página web. Se realizaron los reportes requeridos en la plataforma RNBD de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Cumplimiento

La Dirección de Control Interno tiene a su cargo la divulgación del Código de Ética, iniciando la campaña de socialización y sensibilización “Momento Ético”, utilizando canales digitales como correos electrónicos; en el cual se han compartido con la totalidad del personal de Gases del Oriente S.A. E.S.P., el contenido de nuestro código.

Adicionalmente, en el proceso de inducción y reinducción del personal, se realiza la divulgación del Código de Ética y del Sistema de Administración del Riesgo de lavado de activos y Financiación del Terrorismo LA/FT.

Dentro de las iniciativas corporativas en diciembre la Dirección de Control Interno y Cumplimiento, realizó la actualización del Código de Ética, el cual fue aprobado por la Junta Directiva de Invercolsa.

Durante el año 2020 no se identificaron Operaciones Sospechosas en la Compañía.

Se dio cumplimiento a la declaración de conflicto de intereses por el 100% de los colaboradores de la Compañía, y de acuerdo con la información obtenida no se identificaron situaciones que puedan dar lugar a un posible conflicto de intereses.

Aseguramiento

La Jefatura de Control Interno y Cumplimiento, asegura que los dueños de los procesos ejecuten el ciclo de gestión de riesgos y determinen controles adecuados para su mitigación. Durante el segundo semestre 2020, en el marco del ciclo de gestión de riesgos y la implementación de la Ley SOX se identificaron 95 riesgos, 189 controles y 138 brechas para 12 procesos en alcance.

De las 136 brechas se han cerrado el 84% equivalentes a 114, del restante el 6% corresponden a 8 no se ha dado el evento, el 10% de las brechas equivalentes a 14 se encuentran en estado pendientes e incompletas corresponden a los procesos de Controles a Nivel de Entidad y de Tecnología; sin embargo, es importante aclarar que estas no tienen impacto en el cierre de la evaluación SOX de 2020.

De los 186 controles se han ejecutado el 91% equivalentes a 169, el 9% equivalentes a 7 controles anuales o semestrales cuya ocurrencia se dará en 2021 y 10 controles de los cuales no se ha presentado el evento que da lugar a la ocurrencia del control.

Por su parte el Revisor Fiscal EY, en su evaluación de la Ley SOX, en la primera fase revisó el diseño de 63 controles. Para la segunda fase tiene 44 controles en alcance para el desarrollo de su revisión; los 79 controles restantes serán evaluados conforme al alcance que considere el revisor fiscal para dar cumplimiento a lo implementado dentro de la ley SOX.

En la fase de tecnología se evaluaron 18 controles y se identificaron 3 deficiencias asociadas con los procesos de cambios y accesos, las cuales fueron remediadas y validadas por el auditor. Estas deficiencias requirieron de la implementación de cuatro (4) controles compensatorios en el proceso de ingresos.

En noviembre se inició la evaluación de las pruebas de la gerencia por parte de PricewaterhouseCoopers, los cuales están evaluando 105 controles.

Auditoría Interna

En las sesiones del Comité de Auditoría realizados durante el año 2020 se analizaron los temas relevantes de la función de Oficial de Cumplimiento como las actividades ejecutadas en relación con el SAGRLAFT, Protección de Datos, Riesgos y SOX.

Desde el proceso de Auditoría Interna, se observó lo relacionado con las evaluaciones de los procesos, así como el resultado de las investigaciones derivadas de los casos de la Línea Ética y el seguimiento de los respectivos Planes de Mejoramiento.

Informe Especial del Grupo Empresarial

Dando cumplimiento al Artículo 29 de la Ley 222 de 1995, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., informa que la sociedad forma parte del Grupo Empresarial Inversiones de Gases de Colombia S.A., toda vez que esta última tiene una situación de control, en virtud que posee el 99,99% del capital social en forma directa e indirecta.

Hechos Posteriores al Ejercicio

No se presentaron hechos relevantes después del cierre de los estados financieros que requieran ajuste y/o revelaciones en los presentes estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2020.

Perspectivas

Gases del Oriente S.A. E.S.P. es una empresa constituida el 10 de septiembre de 1981, y tiene cobertura en 11 municipios y 3 centros poblados ubicados en el departamento de Norte de Santander. Su actividad principal es la prestación del servicio público esencial de comercialización, transporte y distribución de gas combustible. Adicionalmente realiza inspección y certificación de instalaciones para gas combustible y demás actividades complementarias y anexas al objeto principal.

Principales cifras:	Unidad	Dic-2020
Usuarios de gas natural	#	198,281
Volumen de gas vendido acumulado	MMm3	40.98
Acumulado red construida (Polietileno)	km	3,003.66
Acumulado red construida (Acero)	km	33.25
Cobertura de mercado en zona de influencia	%	97
Colaboradores	#	253

Para las proyecciones para el año 2021 se consideraron: i) las estimaciones de los analistas económicos en lo que respecta al comportamiento del PIB, la inflación y la tasa de cambio, ii) el entorno del mercado de gas natural, relacionado con la demanda, cobertura y reactivación del sector de la construcción y iii) los objetivos propuestos y los indicadores establecidos por la gerencia general garantizando el mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

La Compañía se fijó las siguientes metas para el 2021:

- Crecimiento de instalaciones del 85% respecto al cierre del 2020.
- Aumento del 23% el volumen de gas vendido, alcanzando los 50 Millones de m3 en 2021.
- Ebitda superior en un 31% (\$14.710 millones), con respecto al cierre de año 2020 alcanzando el valor de \$62.563 millones.



- Aumentar el margen por usuario instalado en \$56.584 con respecto a diciembre de 2020.
- Determinar inversiones por \$9.761 millones que permitan una prestación del servicio de gas confiable, seguro y eficiente, con inversiones en redes de \$2.913 millones y estaciones de \$6.209 millones.
- Continuar el seguimiento y normalización de la cartera mayor a 90 días de la compañía, alcanzando un estimado de 15.34% para el 2021, presentando un crecimiento de 15.9 puntos porcentuales frente al cierre de 2020.
- Durante el 2021 se trabajará en renovación tecnológica y de comunicaciones para lo cual se proyectan inversiones de \$639 millones.

Para el logro de estos objetivos manifestamos nuestro agradecimiento y contamos con el compromiso de nuestros colaboradores, la confianza de los Accionistas y la Junta Directiva, y el apoyo de nuestros usuarios.

De los señores accionistas,

MARIA FERNANDA ORTIZ
Presidente Junta Directiva
Gases del Oriente S.A. E.S.P.

CLAUDIA PATRICIA LAGUADO E.
Gerente
Gases del Oriente S.A. E.S.P.