

“Por la cual se acuerda un programa de gestión a la Empresa ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., con Nit No. 891101577-4”

LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS COMBUSTIBLE

1. De los antecedentes

1.1. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) realizó la vigilancia a la prestación del servicio público de gas natural por redes de tubería a cargo de la empresa ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., identificada con NIT 891101577-4 e inscrita en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) con el ID 618.

1.2. La SSPD verificó que la empresa modificó, sin la debida facultad, el destinatario del suministro de gas en el contrato GAS 079-2020, reportado ante el sistema SEGAS, alterando el tipo de demanda (Regulada/No regulada), en contravención de los acuerdos contractuales y de la normativa aplicable.

Asimismo, se constató que parte del gas adquirido mediante el contrato GAS 090-2022 fue destinado al mercado no regulado, sin contar con la autorización correspondiente.

1.3. La gestión del portafolio de contratación de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. derivó en un incremento tarifario y cobros no procedentes, principalmente en el sector residencial, el cual, conforme a la Resolución CREG 102-009 del 22 de agosto de 2024, se encontraba priorizado.

1.4. La SSPD expidió la Resolución No. SSPD-20251000227825 del 19 de mayo de 2025, mediante la cual impuso a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. un Programa de Gestión de conformidad con el artículo 79 numeral 11 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 1753 de 2015, ordenando recalcular y ajustar el componente variable del Costo Unitario de Prestación del Servicio Público de Gas Combustible de los usuarios del sector regulado, en los términos de la Resolución CREG 137 de 2013 y demás normas concordantes.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

(MM)
JL

Direcciones Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

1.5. El 6 de junio de 2025, la empresa interpuso recurso de reposición contra la citada resolución, dentro del término legal previsto en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011, radicado bajo el No. 20255292268242, solicitando su revocatorio total o, en subsidio, la modificación del acto para concertar un Programa de Gestión entre la Superintendencia y la empresa, con fundamento en el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

1.6. En el marco de la actuación administrativa, la SSPD convocó a mesa técnica, desarrollada los días 17, 18 y 24 de junio de 2025, en la cual la empresa presentó la información y las explicaciones requeridas.

1.7. El 1 de agosto de 2025, mediante radicado No. 20255293141482, la empresa presentó el escrito titulado *“Medidas implementadas en el marco de lo ordenado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la Resolución No. SSPD-20251000227825 del 19 de mayo de 2025”*, en el cual expuso las actuaciones realizadas para dar cumplimiento al programa impuesto y las medidas de corrección adoptadas.

1.8. La empresa informó que adelantó compensaciones a sus usuarios, las cuales se reflejaron en la facturación del servicio correspondiente a los meses de junio y julio de 2025, evidenciando tales actuaciones en las mesas técnicas convocadas por la SSPD.

1.9 La SSPD expidió la Resolución 20251000557055 del 6 de noviembre de 2025, mediante la cual modificó la Resolución No. SSPD-20251000227825 del 19 de mayo de 2025, cambiando la modalidad del Programa de Gestión a uno Acordado entre ALCANOS DE COLOMBIA S. A. E. S. P. y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dejando sin efecto los artículos primero, segundo y tercero de la parte Resolutiva de la Resolución No. SSPD-20251000227825 del 19 de mayo de 2025.

2. Fundamentos Normativos

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), de conformidad con el artículo 370 de la Constitución Política, es una entidad de rango constitucional que, por delegación presidencial, ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

El tenor literal de la norma dispone lo siguiente:

“Artículo 370. Corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios, y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten.”

De igual forma, el artículo 365 establece que “*los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.*”

En consecuencia, el objetivo principal de la SSPD consiste en garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios en todo el territorio nacional, bajo condiciones de calidad, continuidad, igualdad y accesibilidad, conforme a los principios orientadores de la función administrativa. De esta manera, los servicios públicos domiciliarios se configuran como instrumentos esenciales para satisfacer el interés general, propósito superior que exige al Estado propender por su prestación oportuna, segura y sostenible, en armonía con las necesidades sociales de la comunidad.

En este contexto, el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015, estableció lo siguiente: “ARTÍCULO 87. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN FINANCIERA, TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS. Modifíquese el numeral 11 del artículo 79° de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 87° de la Ley 689 de 2001, el cual quedará así:

“11. *Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación; publicar sus evaluaciones y proporcionar, en forma oportuna, toda la información disponible a quienes deseen hacer evaluaciones independientes. La Superintendencia podrá imponer programas de gestión para las empresas que amenacen de forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, los cuales estarán basados en los indicadores de prestación y la información derivada de la vigilancia e inspección efectuadas a las mismas, cuyo incumplimiento podrá ser sancionado en los términos de esta ley. De igual manera podrá definir criterios diferenciales para adelantar el control, inspección y vigilancia a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas rurales”.*”

En concordancia con lo anterior, el numeral 2 del artículo 6 de la Resolución SSPD-20241000320875 del 4 de julio de 2024, delegó en los Directores Técnicos de las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y para Energía y Gas Combustible, la siguiente función:

“(….) Artículo 6. Delegar en los Directores Técnicos de Gestión de las Superintendencias Delegadas las siguientes funciones:

2) *Celebrar los acuerdos de programas de gestión con los prestadores de servicios públicos domiciliarios, formalizando estos a través de la suscripción del acto correspondiente. (….)”*

Esta delegación busca fortalecer los mecanismos de mejora empresarial y de supervisión proactiva, permitiendo que la SSPD actúe de manera ágil y preventiva frente a las necesidades de los usuarios y los riesgos en la prestación de los servicios públicos. De esta forma, los Programas de Gestión se consolidan como instrumentos que van más allá

de la imposición de sanciones, orientándose a la solución estructural de las causas que afectan la prestación eficiente y continua del servicio.

La SSPD considera contemplar, como mínimo, los siguientes elementos:

- Identificación de las acciones de mejora necesarias.
- Viabilidad técnica y administrativa y comercial para alcanzar los objetivos del programa.
- Análisis de alternativas para lograr los resultados esperados.
- Evaluación comparativa de costos y beneficios de cada alternativa.
- Claridad y objetividad en la definición de las actividades del programa.
- Determinación de responsables y equipo de trabajo asignado.

En ese orden de ideas, se espera que la implementación de los Acuerdos de Programas de Gestión genere un entendimiento común y verificable de los compromisos adquiridos, tanto por la empresa vigilada como por la autoridad de control, orientado a garantizar el logro efectivo de los resultados previstos, una vez concluida la ejecución del programa.

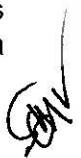
Finalmente, en este marco conceptual y jurídico, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible (DTGGC) considera pertinente la formulación y suscripción de un Programa de Gestión acordado con la empresa ALCANOS DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P., con el fin de socializar las oportunidades de mejora identificadas, acordar el alcance de los compromisos y establecer los mecanismos de seguimiento que aseguren su cumplimiento efectivo.

PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS

En desarrollo de lo expuesto en la parte considerativa y para efectos de la concertación del Programa de Gestión con ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., se establecen, como mínimo, las siguientes líneas de acción, con sus respectivas actividades, entregables, responsables, plazos y periodicidad de evaluación:

1) RUPS.

La Resolución SSPD No. 20181000120515 de 2018, "Por la cual se deroga una resolución y se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro Único de Prestadores (RUPS) para su inscripción, actualización y cancelación", dispone que todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios, una vez se encuentren inscritos, deberán actualizar anualmente la información general en el RUPS, conforme a lo previsto en su artículo 4°.



Se evidenció que ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. no cuenta con certificación vigente de la última actualización del RUPS, toda vez que en el aplicativo se registra la siguiente anotación:

"Según lo inscrito en la Cámara de Comercio mediante documento privado del 8 de febrero de 2021 (inscrito el 7 de abril de 2021, No. 59747 del Libro IX), la empresa Ecopetrol S.A. es la actual matriz/controlante de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., y en consecuencia se canceló la situación de control empresarial que ejercía Invercolsa S.A. En virtud de lo anterior, la información presentada en el trámite no corresponde con la registrada y vigente en la Cámara de Comercio, razón por la cual, en este análisis preliminar, no es procedente la actualización solicitada hasta tanto se corrija dicha inconsistencia."

En consecuencia, la empresa deberá realizar las gestiones necesarias para corregir la inconsistencia identificada y efectuar la actualización del RUPS conforme a los procedimientos establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

2) Seguimiento a la contratación de suministro de gas.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios verificó que la empresa ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. modificó, sin la debida facultad, el destinatario del suministro de gas en el contrato GAS 079-2020, reportado ante el sistema SEGAS, alterando el tipo de demanda originalmente pactado (Regulada/No regulada).

Así mismo, la empresa manifestó que en el contrato GAS 090-2022 destinó parte del gas adquirido al mercado no regulado, lo cual constituye una posible inobservancia de los acuerdos contractuales y de la normativa que regula las condiciones de entrega del gas natural, particularmente en lo referente a la destinación y asignación del suministro.

3) Control tarifario.

El prestador debe remitir la información que requiera la DTGGC para ejercer el control tarifario con desagregación y análisis mensual desde enero de 2025 y hasta la finalización del Programa de Gestión, para todos los mercados atendidos por el prestador.

Dicho control tarifario se ejercerá con validaciones mensuales de los componentes del costo unitario (CUV, G, T y D), a partir de la información registrada en el SUI (formatos GRT1, GRC5 y GRC6) y en el Gestor del Mercado.

4) Compensación a usuarios.

El prestador deberá remitir a la DTGGC el archivo Excel denominado "ALCANOS_ANEXO VERIFICACIÓN COMPENSACIÓN" y las facturas en formato PDF (el nombre de cada PDF, deberá contener el número de la factura o facturas reportada)

para ejercer la verificación de los valores compensados a los usuarios producto de los cobros realizados en exceso.

Así mismo, y conforme al resultado del control tarifario a que se refiere el numeral anterior, la SSPD en el evento de identificar cobros indebidos, dará traslado a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. a efectos de que se devuelvan o compensen a los usuarios del servicio de gas combustible los valores cobrados en exceso una vez se hagan las debidas comprobaciones a partir, de la identificación hecha por la DTGGC.

5) Seguimiento al cague de información en el SUI.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en caso de evidenciar incumplimientos en el reporte oportuno, completo y consistente de la información comercial y tarifaria al Sistema Único de Información – SUI, requerirá a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. la revisión de los formatos comerciales y tarifarios GRC1, GRT1, GRC5 y GRC6, de conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20221000665435 del 18 de julio de 2022, y en el evento de encontrar diferencias, la empresa deberá solicitar la reversión de la información certificada ante la Superintendencia.

Así mismo, la empresa deberá asegurar el cumplimiento en el reporte al SUI de todos los formatos comerciales, técnicos y tarifarios exigidos por la regulación vigente, verificando la correspondencia entre la información cargada y aquella registrada en sus sistemas internos, garantizando su oportunidad, consistencia y calidad.

6) Seguimiento a la reliquidación de subsidios.

Con ocasión de las devoluciones o compensaciones efectuadas a los usuarios, ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. deberá tramitar ante el Ministerio de Minas y Energía la reliquidación de los subsidios aplicados en los períodos de diciembre de 2024 a abril de 2025 y los que se deriven del seguimiento efectuado en el presente programa de gestión acordado, consolidando los resultados e identificando los valores por devolver o ajustar.

7) PQR y atención al usuario.

En el marco de la ejecución del Programa de Gestión Acordado, en caso de recibir inquietudes y reclamaciones de los usuarios relacionadas con la aplicación de las medidas de devolución, compensación y ajustes tarifarios, las cuales requieren una trazabilidad clara y una respuesta integral por parte del prestador, en adelante y hasta la finalización del Programa de Gestión, ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. deberá disponer de un modelo en cada una de sus puntos de atención y consolidar la relación de peticiones, quejas y reclamos (PQR) recibidas, junto con las respuestas emitidas, identificando tendencias, causas recurrentes y medidas de mejora implementadas para garantizar la atención oportuna y efectiva de los usuarios.



8) Informes del Auditor Externo de Gestión y Resultados (AEGR).

En el marco del Programa de Gestión acordado, el Auditor Externo de Gestión y Resultados (AEGR) deberá generar alertas tempranas frente a presuntas irregularidades detectadas y validar la efectividad de los controles adoptados por el prestador en materia tarifaria, comercial y de compensaciones.

En consecuencia, ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., de manera concertada con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, deberá entregar informes trimestrales de avance elaborados por el AEGR, que incluyan certificaciones sobre la aplicación de compensaciones, la ejecución del control tarifario, la calidad y oportunidad del reporte al Sistema Único de Información – SUI – y el seguimiento a la reliquidación de subsidios, de acuerdo a lo señalado en los anteriores ítems.

ACCIONES PROPUESTAS

Suscribir el presente Programa de Gestión Acordado entre la empresa ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el objetivo que el Prestador tome las acciones que conduzcan al cumplimiento normativo, a la calidad de la prestación del servicio y facilitar las acciones de vigilancia y control.

CRONOGRAMA DEL PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO

En la tabla siguiente se relacionan las actividades y fechas que deberán ser tenidas en cuenta en el desarrollo del Programa de Gestión Acordado, sin perjuicio de las actividades que surjan de las actas de seguimiento trimestral:

Tabla 1. Cronograma del Programa de Gestión Acordado

No.	Actividad	Fecha Inicio	Fecha de Finalización	Periodicidad de seguimiento	Responsable
1	Actualización del RUPS	24/11/2025	31/12/2025	Anual	Representante Legal
2	Seguimiento a la contratación de suministro	24/11/2025	24/10/2027	Trimestral	Representante Legal
3	Control tarifario permanente	1/01/2025	24/10/2027	Mensual (evaluación trimestral)	Representante Legal
4	Compensación a usuarios	24/11/2025	30/11/2025	*(evaluación trimestral)	Representante Legal
5	Cargue de información al SUI	24/11/2025	24/10/2027	Mensual	Representante Legal
6	Remisión soportes reliquidación de subsidios	24/11/2025	30/11/2025	*Trimestral	Representante Legal
7	Atención de PQR y trazabilidad	24/11/2025	24/10/2027	Trimestral	Representante Legal
8	Informes del AEGR	24/11/2025	24/10/2027	Trimestral	Auditor Externo de Gestión y Resultados – AEGR

*Con
gel*

No.	Actividad	Fecha Inicio	Fecha de Finalización	Periodicidad de seguimiento	Responsable
9	Reuniones de seguimiento técnico	21/01/2026	21/10/2027	Trimestral	Representante Legal / DTGGC
10	Publicar en la página web de la SSPD el informe de seguimiento al programa de gestión acordado Publicación de informes (DE QUE SE TRATA?)	31/01/2026	24/10/2027	Trimestral	DTGGC

Elaboración: Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible.

(*) Nota: En el evento que se presente la novedad o el reporte, se debe remitir la evidencia correspondiente

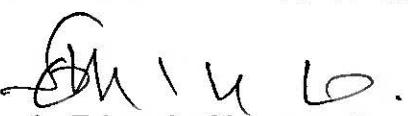
DURACIÓN:

El programa de Gestión tendrá como fecha de inicio, la fecha de suscripción por las partes y tendrá una duración de veinticuatro (24) meses en el que la SSPD realizará seguimientos trimestrales para lo cual, la empresa deberá enviar el informe correspondiente dentro de los primeros 15 días del mes siguiente a la finalización del trimestre. En el cronograma se han establecido los tiempos para cada una de las actividades acordadas.

CIERRE

El presente programa de gestión se entenderá por cerrado con la presentación del informe final del seguimiento y el estado será el que allí se registre.

Para constancia de lo anterior se firma el presente Programa de Gestión Acordado, el día 24 del mes de noviembre del año 2025.


Jesús Edgardo Chaparro Fonseca
 Director Técnico de Gestión de Gas Combustible


Camilo Ernesto Lozano Hermida
 Representante Legal Alcanos de Colombia S.A E.S.P.

Apéndice: MATRIZ_Propuesta Programa de Gestión ALCANOS DE COLOMBIA V.24.11.25

Proyecto: Paola Andrea Montoya García – Profesional DTGGC 
 Manuel Gustavo Vergara – Contratista DTGGC 
 Revisó: Leidy Moreno Rodríguez - Profesional DTGGC 