

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO

**SURTIDORA DE GASES DEL CARIBE S.A.
E.S.P. – SUPERSERVICIOS**

Cuarto Informe: octubre de 2020 – diciembre de 2020

Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible
Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Acuerdo de Programa de Gestión

Como resultado de las evaluaciones adelantada por la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible para atender solicitud de El Prestador, respecto de las presuntas dificultades que SURTIGAS tendría para dar cumplimiento al esquema de revisiones periódicas, se determinó procedente la suscripción de un Acuerdo de Programa de Gestión como mecanismo para que la empresa tome acciones que conduzcan a la solución progresiva y permanente de las problemáticas presentada. Aunado a lo anterior, la Dirección Técnica incluyó otros temas que deberían ser gestionados con motivo del Acuerdo de programa de Gestión, así:



Indicadores de Medición



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



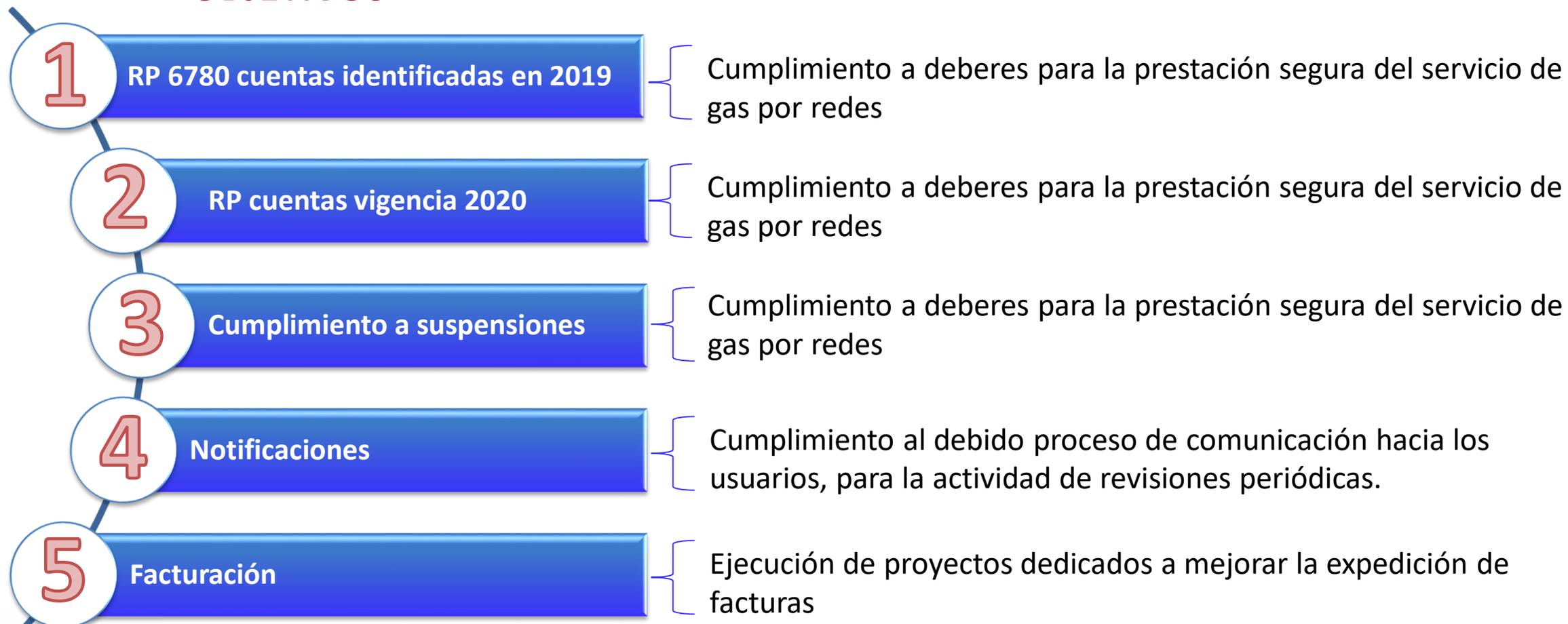
Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Definición de indicadores de medición

OBJETIVOS

INDICADORES MEDICIÓN



Definición de indicadores de medición

OBJETIVOS



INDICADORES MEDICIÓN

Ejecución de inversiones orientadas a promover la cultura de pago
Ejecución de inversiones orientadas a aumentar la capacidad de SURTIGAS para suspender a usuarios en mora

Ejecución de inversiones para agilizar el traslado de recursos de apelación.
Ejecución de inversiones para disminuir la incidencia de PQR y sus apelaciones.

Instalación de aviso de identificación en sede Cartagena.

Plan de comunicaciones en sala de atención a usuarios
Programa de trabajo con Vocales de control y Personeros

Disminución del porcentaje de decisiones que son modificadas y revocadas por la SSPD-DTN

Definición de indicadores de medición

OBJETIVOS

11

Base de datos SURTIGAS

Reporte en productivo de la base de datos del prestador donde se discrimine entre los tipos de revisión. Como mínimo deberá diferenciar entre Revisiones Previas y Revisiones Periódicas.

12

Flexibilización de forma de pago y costo de revisión.

Análisis de precios y validación de planes que permitan ofrecer a los usuarios, flexibilización en la forma de pago de las revisiones periódicas y de ser posible, una reducción del monto cobrado por esta actividad.

13

Comunicaciones al usuario

Modelos de cartas enviadas con motivo del cumplimiento del plazo mínimo de revisión periódica, falta de un mes para cumplir plazo máximo de revisión y falta de 10 días para cumplir plazo máximo de revisión.

INDICADORES MEDICIÓN

Detalle Indicadores Medición

FÓRMULA

1 $1 - \left[\left(\frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right]$

2 $1 - \left[\left(\frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right]$

3 $1 - \left[\left(\frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right]$

4 $\left(\frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$

5 $\left(\frac{\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$

META

Se redefinió el número de cuentas cobijados por este indicador a 2063 cuentas las cuales deben estar normalizadas al término del programa

Este grupo de indicadores fue afectado dado que las variables TCC, TCVS, TCVNS y TCVNSG no pueden ser determinadas. En consecuencia estos indicadores fueron retirados del programa de gestión.

La meta para el indicador de que busca la aplicación de requisitos que deben cumplirse con motivo de las facturas expedidas es del 100% al término del programa.

Detalle Indicadores Medición

FÓRMULA

META

6,1

$$\left(\frac{\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$

6,2

$$\left(\frac{\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$

7,1

$$\left(\frac{\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$

7,2

$$\left(\frac{\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$

8

Aviso instalado en sede de Cartagena

9

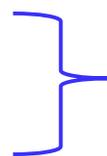
Documento de procedimiento y protocolos para sensibilización a usuarios, personeros y vocales de control frente a derechos y deberes y en especial la Revisión Periódica. – RP

10

$$\left(\frac{RAP\ modificadas\ y\ revocadas}{Total\ de\ RAPs} \right) * 100$$



Los usuarios en mora de mas de dos meses deben ser suspendidos la meta de cumplimiento es demostrar la normalización al 100% de estas cuentas al término del PG



La meta es realizar traslados de los recursos de apelación en un plazo máximo de tres días, los tiempos promedio de traslado y los tiempos máximos. Se acordó entrega a marzo de 2021



100% al 28 de febrero de 2020



100% al 28 de febrero de 2020



Disminuir las modificaciones y revocaciones de RAPS en una cantidad <=40%

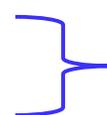
Detalle Indicadores Medición

FÓRMULA

META

11

$$\left(\frac{\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$



La base de datos del prestador deberá discriminar los tipos de revisión y como mínimo deberá diferenciar entre Revisiones Previas y Revisiones Periódicas.

12

$$\left(\frac{\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$



Análisis de precios y validación de planes que permitan ofrecer a los usuarios, flexibilización en la forma de pago de las revisiones periódicas y de ser posible, una reducción del monto cobrado por esta actividad.

13

Modelos de carta que se envían a los usuarios con motivo del esquema de revisiones periódicas las cuales deben incluir una cuenta de correo a la cual se pueda remitir el certificado de conformidad



100% al 15 de Enero de 2021

Evaluación indicadores de resultado

Cuarto Informe: octubre de 2020 – diciembre de 2020

El prestador solicitó la prórroga del programa de gestión acordado por un término igual al término que duró la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional. Por lo anterior, se estimó procedente hacer uso del mecanismo dispuesto en el programa para evaluar posibles ajustes a las metas fecha de terminación y por tanto se concibieron las siguientes actividades: i) verificar en situ los avances al programa de gestión, ii) hacer una evaluación conjunta con el prestador para estimar de los impactos generados por las medidas transitorias aplicables al esquema de revisiones periódicas, iii) identificar las cuentas de usuario que estarían cubiertas con las medidas transitorias iv) suscribir el documento que diera firmeza a las modificaciones aplicables al programa de gestión acordado, si a ello hay lugar.

Los días 2 y 4 de diciembre se realizó visita a las instalaciones del prestador donde se evaluó la posibilidad de suscribir prórroga al programa de gestión.

En dicha visita se convino pertinente suscribir una prórroga al programa de gestión acordado con la cual se posterga el cierre del programa hasta el 30 de junio de 2021, lo anterior con el propósito de lograr cumplimiento de algunas metas que se vieron afectadas con la expedición de medidas transitorias de la CREG a raíz de la pandemia por Covid-19 y también para incluir en la matriz de seguimiento algunos compromisos que habían sido planteados en el documento del programa de gestión acordado pero que no tenían fijada una fecha de cumplimiento.

Evaluación indicadores de resultado

Cuarto Informe: octubre de 2020 – diciembre de 2020

ID	Tema	Indicador de Resultado	Prorrogado/estado	% Calculado	Cumple?
1	RP 2063* cuentas identificadas con plazo máximo cumplido a abril de 2019	Suspensiones oportunas	Si / Meta en curso	18,23%	Si
		Cuentas Normalizadas con Certificado		50,51%	
		Faltante para cumplimiento		31,27%	
		Aplicación del Programa de Gestión (PG ₁)		100%	
2	RP cuentas vigencia con plazo de revisión cumplido	Suspensiones oportunas	No / Metas cerradas	Metas afectadas por medidas transitorias que impiden cálculo	N.A.
		Cuentas Normalizadas con Certificado			
		Faltante para cumplimiento			
		Aplicación del Programa de Gestión (PG)			
3	Cumplimiento a suspensiones	Normalización de Cuentas de Usuario			
4	Notificaciones	Efectividad en notificaciones	No / Meta Finalizada	100%	Si

Evaluación indicadores de resultado

Cuarto Informe: octubre de 2020 – diciembre de 2020

ID	Tema	Indicador de Resultado	Prorrogado/estado	% Calculado	Cumple?
5	Facturación (Indicador replanteado en la prórroga)	Disminuir la cantidad de facturas en las que se encuentran errores de impresión, que impidan comunicar eficazmente al usuario los requisitos del Artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997.	No / Meta Finalizada	100%	Si
6	Suspensión de usuarios en mora	<p>1) Disminuir la cantidad de usuarios con mora superior a 1 año no suspendidos. La totalidad de los usuarios con mora superior a un año no suspendidos deben ser justificados, al vencimiento del programa de gestión.</p> <p>2) Disminuir la cantidad de usuarios, con mora superior a 2 meses, contada desde la primera fecha máximo de pago, no suspendidos y sin visita.</p> <p>No se incluyen los usuarios auto-reconectados de forma fraudulenta.</p>	Si, solo para la entrega de evidencias / Meta en curso	<p>1) 64% entre sep y dic 2020</p> <p>2) 96% entre sep y dic 2020</p>	Si
7	Fecha de traslado de recursos de apelación	<p>1) Disminuir el tiempo promedio de traslado de los recursos de apelación.</p> <p>2) Disminuir el tiempo máximo de traslado de los recursos de apelación.</p> <p>3) Disminuir la cantidad de expedientes que se demoran en su traslado más tres días hábiles.</p>	Si / Meta en curso	<p>1) Prom 12 días</p> <p>2) Max 162 días</p> <p>3) 68.75% <3 días</p>	No

Evaluación indicadores de resultado

Cuarto Informe: octubre de 2020 – diciembre de 2020

ID	Tema	Indicador de Resultado	Prorrogado/estado	% Calculado	Cumple?
8	Identificación de la empresa ante el usuario	Verificación de la instalación del aviso en la fachada de la empresa	No / Meta finalizada	100%	Si
9	Programas de capacitación (Indicador replanteado en la prórroga)	Documento de procedimiento y protocolos para sensibilización a usuarios sobre derechos y deberes y en especial la Revisión Periódica. – RP	No / Meta Finalizada	100%	Si
10	Recursos de apelación	Disminución de RAPs modificados y revocados	No / Meta Finalizada	100%	Si

Evaluación indicadores de resultado

Cuarto Informe: octubre de 2020 – diciembre de 2020

ID	Tema	Indicador de Resultado	Prorrogado/estado	% Calculado	Cumple?
11	Base de datos SURTIGAS (Meta incluida en documento de prórroga)	Reporte en productivo de la base de datos del prestador donde se discrimine entre los tipos de revisión. Como mínimo deberá diferenciar entre Revisiones Previas y Revisiones Periódicas.	N.A. / Meta en curso	N.A.	Si
12	Flexibilización de forma de pago y costo de revisión. (Meta incluida en documento de prórroga)	Análisis de precios y validación de planes para ofrecer a los usuarios, flexibilización en la forma de pago de las revisiones periódicas y de ser posible, una reducción del monto cobrado por esta actividad.	N.A. / Meta en curso	N.A.	Si
13	Comunicaciones hacia el usuario (Meta incluida en documento de prórroga)	Modelos de carta que se envían a los usuarios con motivo del esquema de revisiones periódicas las cuales deben incluir una cuenta de correo a la cual se pueda remitir el certificado de conformidad.	N.A. / Meta finalizada	100%	Si

Conclusiones



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Conclusiones

Lo reflejado en tabla de evaluación, para los indicadores de resultado, se obtiene a partir de la información que ha sido remitida por parte de SURTIGAS, esto, dado que los objetivos propuestos apuntan a temas operativos y de gestión propias del prestador, por tanto, los registros de base y demás soportes usados para esta evaluación son suministrados por SURTIGAS.

El día 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) dio a conocer que el Virus COVID-19 había sido declarado como pandemia, y sugirió tomar medidas de protección para mitigar la propagación del virus a nivel mundial. En línea con lo anterior, el Gobierno Nacional declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional a partir de las cero (00:00 a.m.) horas del día 25 de marzo de 2020.

Mediante resoluciones CREG 035 de 2020 y CREG 066 de 2020 se expidieron medidas de carácter especial y transitorias, aplicables el esquema de Revisión Periódica de las instalaciones internas de gas combustible.

Mediante las resoluciones CREG 129 y 154 de 2020, se dictaron medidas sobre la terminación de las medidas transitorias aplicables al esquema de revisiones periódicas y se establecieron fechas perentorias para que los usuarios del servicio programen la revisión de sus instalaciones y obtengan el certificado de conformidad.

Conclusiones

Las medidas transitorias afectaron el esquema de revisiones periódicas durante el periodo de aislamiento preventivo obligatorio, y por tanto la Dirección Técnica de Gas Combustible activó el mecanismo dispuesto para la realización de una evaluación con miras al posible ajuste las metas y para la definición de una nueva fecha de terminación del Programa de Gestión Acordado.

En visita al prestador, realizada en el mes de diciembre de 2020, se suscribió prórroga al programa de gestión hasta el 30 de junio de 2021.

Algunas de las metas ya fueron cumplidas al 100%, otras fueron replanteadas para incluir algunos aspectos identificados durante la evaluación y se acordó fecha de cumplimiento para algunas tareas que habían quedado en el programa de gestión pero que no fueron incluidas en la matriz de indicadores y seguimiento.

El prestador manifestó tener inconvenientes relacionados con el trámite de permisos de intervención de espacio público lo cual se estaría afectando las actividades de suspensión de usuarios que tienen suministro de gas, pero no están cumpliendo con el esquema de revisiones periódicas.

Conclusiones

Con motivo de las medidas transitorias que fueron expedidas por la CREG para enfrentar la pandemia por COVID19 se afectó el volumen de cuentas que debía realizar la revisión periódica de su instalación interna entre los meses de febrero y diciembre de 2020. Así las cosas, fue necesario calcular las cuentas que efectivamente debían estar cobijadas por el programa de gestión que fue firmado el 14 de enero de 2020 entre SURTIGAS y la SSPD.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Carrera 18 No. 84-35
PBX: (57-1) 691-3005
sspd@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co
Bogotá D.C., Colombia



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios