

ACUERDO DE PROGRAMA DE GESTIÓN

GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P. – SUPERSERVICIOS

Cuarto Informe: 1 de junio de 2021 a 30 de septiembre de 2021 y cierre

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



Acuerdo de Programa de Gestión

Como resultado de la evaluación adelantada por la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible para atender la solicitud de El Prestador respecto de las presuntas dificultades que Gases de Occidente tendría para dar cumplimiento al esquema de revisiones periódicas, se suscribió 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 presentadas, el cual fue firmado el 15 de septiembre de 2021 y modificado a través del documento “Modificación al programa de gestión acordado” firmado por las partes el 27 de agosto de 2021.

Acciones de mejora tomadas por Gases de Occidente S.A. E.S.P



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Acciones de mejora tomadas por GdO

En el informe enviado por el prestador de este trimestre en el radicado 20215291444042 del 17-06-21, la empresa notifica que ha venido realizando las siguientes gestiones encaminadas a cumplir con lo propuesto en el plan de gestión:

- Notificación de los usuarios
- Suspensión y corte del servicio
- Inspección y certificación
- Presentación de casos de incumplimiento por parte de los usuarios, ante las autoridades administrativas, en especial Alcaldías o Secretarías de Gobierno y Unidades de Atención y Gestión de Riesgos de Desastres.

Indicadores de Medición



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Definición de indicadores de medición

METAS PROPUESTAS

1

Revisiones Periódicas

Normalización de cuentas que no cuentan con certificado de revisión previa y cuentan con acceso al servicio

2

Revisiones Previas

Normalización de cuentas que no cuentan con certificado de revisión previa y cuentan con acceso al servicio

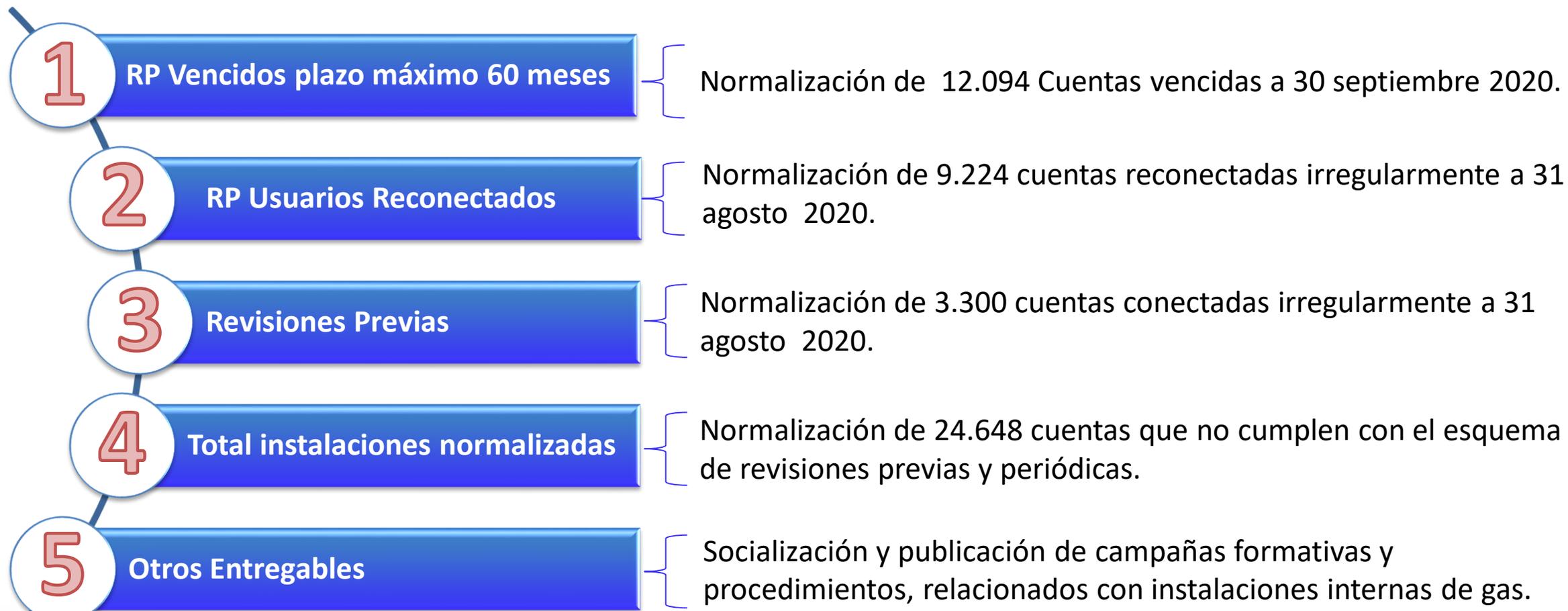
3

Divulgación y comunicación efectiva con los usuarios y vocales de control

Optimización, fortalecimiento y continuidad de los orientadas a la divulgación y comunicación efectiva sobre los deberes derechos y obligaciones frente a la seguridad de las instalaciones de gas.

Definición de indicadores de medición

INDICADORES DESAGREGADOS DE MEDICIÓN



Indicadores cumplimiento CREG 059 de 2012

Cuarto Informe: 1 de junio de 2021 a 30 de octubre de 2021

TEMA	FÓRMULAS INDICADORES MEDICIÓN
Revisiones Periódicas Vencidos de plazo máximo de 60 meses	$\left[\left(\frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{1.509} \right) * 100 \right]$
	$\left[\left(\frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{10.585} \right) * 100 \right]$
Revisiones Periódicas Usuarios reconectados irregularmente al 31 de agosto 2020	$\left[\left(\frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{9.224} \right) * 100 \right]$
Revisiones Previas Usuarios conectados irregularmente al 31 de agosto 2020	$\left[\left(\frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{3.300} \right) * 100 \right]$
INDICADOR TOTAL INSTALACIONES NORMALIZADAS	$\left[\left(\frac{\text{Total Instalaciones certificadas} + \text{Total Instalaciones suspendidas}}{24.618} \right) * 100 \right]$
Proyección Revisiones Periódicas Para las cuentas de usuario que cumplen plazo máximo de revisión periódica durante el desarrollo del plan de gestión	$\left[\left(\frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{\text{Base total del periodo} + \text{Remanente de los periodos anteriores}} \right) * 100 \right]$

Indicadores cumplimiento CREG 059 de 2012

Tercer Informe: 1 de marzo de 2021 a 1 de junio de 2021

El indicador 5 corresponde a la sumatoria de los cuatro primeros indicadores de la “tabla 1”, que dan cuenta del cumplimiento a las metas propuestas y acordadas en el Programa de gestión firmado, así:

Fórmula propuesta para la medición del indicador:
$$\left[\left(\frac{\text{Total Instalaciones certificadas} + \text{Total Instalaciones suspendidas}}{24.618} \right) * 100 \right]$$

Avance del indicador:
$$\left[\left(\frac{21.383 + 3.235}{24.618} \right) * 100 \right] = 100\%$$

INDICADOR	CANTIDAD
Vencidos de plazo máximo Revisión Periódica	1.509
Vencidos de plazo máximo septiembre 2020	10.585
Usuarios de Revisión Periódica reconectados irregularmente	9.224
Usuarios de Revisiones Previas conectados irregularmente	3.300
Población total	24.618

Indicadores de cumplimiento integral del programa

Cuarto Informe: 1 de junio de 2021 a 30 de octubre de 2021

Los indicadores utilizados como base para evaluar el cumplimiento integral y cierre del programa según lo acordado son los siguientes:

TEMA	FÓRMULAS INDICADORES MEDICIÓN
INDICADOR PROGRAMA DE GESTION CONSOLIDADO	$\left[\left(\frac{\text{Total Instalaciones certificadas} + \text{Total Instalaciones suspendidas} + \text{Total de Reportados}}{24.618} \right) * 100 \right]$
PROYECCIÓN REVISIONES PERIÓDICAS E INDICADOR CONSOLIDADO DEL PROGRAMA DE GESTION	$\left[\left(\frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas} + \text{Reportados}}{\text{Base total del periodo} + \text{Remanente de los periodos anteriores}} \right) * 100 \right]$

Fórmula propuesta para la medición del indicador:

$$\left[\left(\frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas} + \text{Total clientes reportados}}{24.618} \right) * 100 \right]$$

Avance del indicador:

$$\left[\left(\frac{21.383 + 3.235 + 0}{24.618} \right) * 100 \right] = \mathbf{100\%}$$

Conclusiones



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Conclusiones

- Durante el desarrollo del Programa de Gestión y el seguimiento constante por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se logró robustecer los procedimientos establecidos por GDO y a través del fortalecimiento de los canales de comunicación con los usuarios, vocales de control y otros agentes. Así mismo, se logró visibilizar toda la información relevante en el marco del Esquema de revisiones periódicas permitiendo hacer de este un proceso transparente para todos los interesados.
- La estrategia adoptada por GDO, para el reporte de los usuarios objeto de este programa, ante las entidades de gestión de riesgo de desastres, puso la problemática en el plano de las administradoras locales, lo que permitió que estas a su vez notificaran a los usuarios por medio de las alcaldías o inspecciones de policía, produciendo que los usuarios buscaran las certificaciones de las instalaciones en el 100% de los casos, logrando que el programa presentara resultados positivos muy por encima de lo esperado. Juzgando por la efectividad de la estrategia, podría considerarse replicar este tipo de estrategias en otros mercados con problemáticas similares.

Conclusiones

- Como ganancia adicional, la realización del presente programa y las mesas de trabajo entre GDO y la SSPD permitieron identificar problemáticas presentadas en campo que se pueden considerar como propuestas para proponer a la CREG el fortalecimiento de la regulación vigente y así minimizar los vacíos o situaciones que se puedan presentar ante las cuales no existen lineamientos, plazos o procedimientos claros.
- Frente a los indicadores cualitativos y los entregables acordados entre GDO y la SSPD, se dio cumplimiento satisfactorio por parte del prestador.
- Al término del programa de gestión se puede concluir que las medidas adoptadas por GDO favorecieron la aplicación del esquema de revisiones periódicas, así como la gestión y procesos de carácter comercial y administrativo. Por tanto, se considera que se cumplió con el objetivo planteado para el Programa de Gestión Acordado entre Gases de Occidente S.A. Empresa de Servicios Públicos – GDO S.A. E.S.P. y la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Gracias

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