

## INFORME EJECUTIVO DE CIERRE

### PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO EVALUACIÓN TRIMESTRE VI abril a junio de 2021

SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
SURTIGAS S.A. E.S.P.

#### I. INTRODUCCIÓN

Por norma constitucional, la SSPD cumple funciones presidenciales relacionadas con la inspección, vigilancia y control de las entidades que presten los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible.

En este orden, el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, estableció que la SSPD se encuentra facultada para realizar Programas de Gestión con las empresas de servicios públicos que amenacen la prestación continua y eficiente del servicio; para esto, 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”.*

Así mismo, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios expidió la Resolución SSPD No. Resolución SSPD No. 20211000012995 del 29 de marzo de 2021 *“Por la cual se delegan unas funciones”* y en donde se resuelve:

**“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.”*

Con ello se abrió la oportunidad para brindar soluciones ágiles, de cara a las necesidades de los usuarios, en materia de prestación de los servicios públicos, dado que la imposición de sanciones, es superada como única medida para la búsqueda de soluciones empresariales que ataquen las causas raíz de los problemas identificados por la autoridad de vigilancia, sean o no estos, violatorios de la regulación vigente.

Ahora bien, lo anterior, no puede derivar en la imposición de acciones irracionales por parte de la SSPD al prestador, en la medida en que dicha actuación puede afectar, no solo la buena marcha del servicio público que se pretende mejorar, sino también, la salud financiera del administrado. Por lo anterior, la planeación y la racionalidad en la formulación de los mencionados Acuerdos de Programas de Gestión, debe guiar el actuar de la SSPD, con el fin de lograr los objetivos propuestos al menor costo social posible.

En vista de lo anterior, se consideró apropiado adoptar para la formulación de los Acuerdos de Programas de Gestión, el marco conceptual propuesto por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en los Sistemas de Evaluación de Impacto regulatorio, el cual pretende mejorar la calidad del proceso regulatorio a través de: decisiones basadas en evidencia, transparencia en la toma de decisiones, participación, consecución de metas y aprendizaje continuo<sup>1</sup>.

Adaptado el Análisis de Impacto Regulatorio al contexto de los Acuerdos de Programas de Gestión, la SSPD consideró que, conceptualmente, el mencionado esquema debe contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- La necesidad de establecer unas acciones de mejora
- La viabilidad de alcanzar los objetivos del programa
- La identificación de medios alternativos para obtener los resultados esperados
- El análisis comparativo de los costos y beneficios de las alternativas identificadas
- La objetividad y claridad de las actividades del programa
- La definición de responsables, equipo de trabajo y presupuesto.

El desarrollo de estos elementos permite crear conciencia en ambas partes de los propósitos buscados, en beneficio de la sociedad receptora de los servicios públicos. Así mismo se espera un entendimiento común y generalizado de los compromisos adquiridos entre las empresas y las autoridades, con el fin de garantizar el logro de los resultados, una vez concluida la ejecución de un Acuerdo de Programa de Gestión.

## II. ANTECEDENTES

La empresa SURTIGAS S.A. E.S.P., que presta el servicio de gas combustible por redes en 5 departamentos del norte del país, puso en conocimiento y a consideración de la SSPD una problemática que, según indicó, ha generado dificultades con el proceso de suspensión del servicio de gas a las cuentas de usuario que han cumplido el plazo máximo para la revisión periódica, y para las cuales, el usuario no acreditaba la existencia de un certificado de conformidad vigente que indicara cumplimiento a los requisitos de seguridad establecidos en la Resolución 90902 de 2013.

---

<sup>1</sup> OECD (2012), Sustainability in Impact Assessments. A Review of Impact Assessment Systems in selected OECD countries and the European Commission. Tomado y traducido de: <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/ria.htm>

Aunado a lo anterior, SURTIGAS mediante Radicado SSPD N° 20195290520972 del 23 de mayo de 2019, informó: *“A corte del 30 de abril de 2019 no se han podido suspender 6.780 usuarios en 76 de las 177 localidades atendidas por Surtigas. (...)”*, motivo por el cual preparó y presentó una propuesta a la SSPD, para la suscripción de un programa de gestión, con miras a normalizar la prestación del servicio.

La situación anteriormente descrita, impacta directamente las condiciones de seguridad requeridas para la prestación del servicio, toda vez que impide el adecuado seguimiento sobre los riesgos a los que pueden estar expuestos los usuarios finales.

El programa propuesto por SURTIGAS se desarrolla en tres líneas a saber:

- Programa de suspensiones
- Campañas de sensibilización a usuarios
- Actuaciones administrativas y legales

Por su parte, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible (en adelante, DTGGC) identificó otras obligaciones, que no estarían siendo cumplidas por parte de SURTIGAS. Lo anterior con motivo de la identificación de problemas en la expedición de facturas, usuarios en mora que no habían sido suspendidos y demoras en el proceso de traslado de los recursos de apelación.

Para el caso de problemas con la expedición de las facturas, en el marco de la atención de una queja presentada por el Personero de San Martín de Loba (Bolívar), se encontró que en varias facturas no se habían llenado los campos correspondientes al Cuv y la tarifa, esto, a pesar de haber sido registrados correctamente en el SUI.

En el marco de este mismo caso, se identificaron usuarios con mora persistente para varios períodos de facturación. Esto se encuentra en contradicción directa con el Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa, donde se indica que la suspensión del servicio se realizará una vez se cumpla el segundo mes de mora.

Para el caso de traslados de recursos de apelación, la Dirección Territorial Norte (en adelante, DTN) informó un caso en el cual se presentó demora de más de un año para el envío de un expediente de recurso de apelación. En tal sentido, es necesario tener en cuenta la Circular SSPD No. 003 de 2004, donde se estableció que dicho término debe ser de máximo 3 días, después de notificada la reposición que confirma la decisión inicial.

La SSPD también identificó otras problemáticas al interior de SURTIGAS que estarían afectando la prestación adecuada del servicio de gas por redes. En primera instancia, el entonces llamado Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible (en adelante, GPUEGC) observó un incremento en la cantidad de quejas presentadas.

En este orden de ideas, en consideración con la solicitud realizada por SURTIGAS y con base en los hallazgos preliminares, la Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible (en adelante, SDEGC), determinó procedente realizar una visita a las instalaciones de SURTIGAS, con el objeto de recabar la información para elaborar un diagnóstico que permitiese establecer la pertinencia de suscribir el Programa de Gestión con este prestador donde se incluyeran acciones puntuales para los nuevos hallazgos, particularmente frente a la estrategia de atención al usuario, con miras a avanzar en la garantía de los derechos de los usuarios.

En tal virtud, la DTGGC y GPUEGC, con base en las funciones asignadas para ese momento en los numerales 7, 8 y 9 del artículo 15 del Decreto 990 de 2002, realizaron visita a SURTIGAS durante los días 18, 19 y 20 de septiembre de 2019.

Con base en los hallazgos obtenidos en la visita y en la demás información existente sobre este asunto, se elaboró el documento “BASES PARA SUSCRIBIR UN ACUERDO DE PROGRAMA DE GESTIÓN” donde se propuso suscribir un Acuerdo de Programa de Gestión entre la empresa SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. E.S.P. y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el objetivo de tomar las acciones que conduzcan a la normalización de todas las cuentas que cumplen su plazo máximo de revisión periódica.

Luego de esto se sostuvieron mesas de trabajo conjuntas con El Prestador y se establecieron metas y plazos de cumplimiento que quedaron consignadas en una Matriz de Indicadores, donde se establecieron evaluaciones trimestrales para medir avances sobre las citadas metas.

En consecuencia, el día 14 de enero de 2020 se reunieron en instalaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Carrera 18 N° 18-35, por una parte, LUZ MERY TRIANA ROCHA, mayor de edad y domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con C.C No. 51.663.779 de Bogotá, en su calidad de Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, y por la otra, SANTIAGO MEJÍA MEDINA, identificado con C.C No. 16.766.466 de Cali, en su calidad de Representante Legal de la empresa SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, y suscribieron un Programa de Gestión Acordado, como mecanismo para que la empresa tome acciones que conduzcan a la solución progresiva y permanente de las problemáticas presentadas sobre el esquema de revisiones periódicas. Aunado a lo anterior, la Dirección Técnica incluyó otros temas que deberían ser gestionados con motivo del Acuerdo de programa de Gestión.

### III. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN SUSCRITO

Si bien el Programa de Gestión Acordado fue suscrito para ser ejecutado en la vigencia 2020, es necesario tener en consideración que el 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 que abrían afectado el esquema de revisiones periódicas durante el periodo de aislamiento preventivo obligatorio y por tanto también afectaron la ejecución del programa de gestión acordado con SURTIGAS para el año 2020.

En tal sentido, 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, la DTGGC estimó procedente activar el 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, esto último, solo en caso que se hubiese considerado como pertinente luego de evaluar los impactos previamente citados.

Es así que entre el 2 y el 4 de diciembre se realizó visita a las instalaciones del prestador donde se dio desarrollo a las actividades contempladas para evaluar la posible prórroga del programa de gestión.

Con motivo de la visita y las discusiones sostenidas con el prestador se consideró pertinente suscribir una prórroga al programa de gestión acordado con cierre al 30 de junio de 2021, 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; también se incluyeron en la matriz, algunos compromisos que habían sido planteados en el documento del programa de gestión acordado pero que no tenían fijada una fecha de cumplimiento. El documento de prórroga se suscribió el 04 de diciembre de 2020, dando cierre a la visita administrativa.

Mediante radicados SSPD N° 20215291824352 del 16 de julio de 2021, SSPD N° 20215291824432 del 16 de julio de 2021 y SSPD N° 20215291827152 del 16 de julio de 2021, SURTIGAS remitió información correspondiente de avance para el periodo de abril a junio de 2021 con base en la cual se realiza la presente evaluación de los indicadores propuestos en el Programa de Gestión, así:

ID	Tema	Indicador de Resultado	Prorrogado / estado	% Calculado	Cumple Indicador de Medición?
1	RP 2063 <sup>2</sup> cuentas identificadas en 2019 <sup>3</sup>	Suspensiones oportunas	Si / Meta Finalizada	21,18 %	Si
		Cuentas Normalizadas con Certificado		71,89 %	
		Faltante para cumplimiento <sup>4</sup>		6,93% <sup>5</sup>	
		Aplicación del Programa de Gestión (PG <sub>1</sub> )		100%	
2	RP cuentas vigencia 2020 <sup>6</sup>	Suspensiones oportunas	No / Metas cerradas	Metas afectadas por medidas transitorias	N.A.
		Cuentas Normalizadas con Certificado			
		Faltante para cumplimiento			

<sup>2</sup> A través de documento de prórroga suscrito entre SURTIGAS y la DTGGC el día 4 de diciembre de 2020 se estableció que el indicador N° 1 debía ser ajustado para cobijar las cuentas de usuario que, con corte a 29 de febrero de 2020, se encontraban en situación irregular. Así, las 6.780 cuentas de usuario que se habían contemplado para la suscripción del programa, fueron re-calculadas a 2.063 cuentas sobre las cuales es aplicable la concertación de compromisos con motivo del Programa de Gestión Acordado el 14 de enero de 2020.

<sup>3</sup> Indicador fue prorrogado hasta el 30 de junio de 2021 debido a las incidencias generadas con motivo las medidas transitorias que fueron tomadas sobre el esquema de revisiones periódicas.

<sup>4</sup> El indicador “Faltante para cumplimiento” muestra el porcentaje de cuentas de usuarios que no ha sido *Normalizadas*, no obstante, sobre este grupo de cuentas, la Dirección Técnica de Gestión de Combustible y SURTIGAS acordaron que debía ser remitida la evidencia documental disponible para validar las acciones adelantadas para dar cumplimiento al programa de gestión acordado.

<sup>5</sup> El 6.93% corresponde a 143 cuentas de usuario de las 2.063 sobre las cuales aplica el programa de gestión acordado.

<sup>6</sup> A través de documento de prórroga suscrito entre SURTIGAS y la DTGGC el día 4 de diciembre de 2020 se estableció que no es posible realizar el cálculo del indicador N° 2 dado que las variables TCC, TCVS, TCVNS y TCVNSG no pueden ser determinadas por motivo del cese en las obligaciones de los usuarios y suscriptores, relacionadas con la certificación de instalaciones, y las obligaciones de suspensión a cargo de los distribuidores.

ID	Tema	Indicador de Resultado	Prorrogado / estado	% Calculado	Cumple Indicador de Medición?
		Aplicación del Programa de Gestión (PG)		que impiden cálculo	
3	Cumplimiento a suspensiones	Normalización de Cuentas de Usuario			
4	Notificaciones	Efectividad en notificaciones	No / Meta Finalizada	100%	Si
5	Facturación <sup>7</sup> (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 <sup>8</sup>	<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>Punto 1 y 2 (no incluyen los usuarios auto-reconectados de forma fraudulenta)</p>	Si, solo para la entrega de evidencias / Meta Finalizada	<p>1) 100%</p> <p>2) 100%</p> <p>Se entregaron evidencias de gestión para suspensión</p>	Si
7	Fecha de traslado de recursos de apelación <sup>9</sup>	<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>	Si / Meta Finalizada	<p>1) Promedio 3 días</p> <p>2) Máximo 13 días</p> <p>3) 75.47% &lt;3 días</p>	<p>No</p> <p>1) Sí</p> <p>2) No</p> <p>3) No</p>

<sup>7</sup> Este indicador fue replanteado para realizar una modificación a la factura que permita una mejor comprensión del factor de corrección y su incidencia en el consumo de gas facturado al usuario.

<sup>8</sup> Este indicador fue evaluado en el plazo fijado en la matriz de prórroga. Se evidenció que la empresa hizo gestión los usuarios con mora mayor a un año y con mora mayor a dos meses disminuyendo el porcentaje de usuarios en situación irregular. Permanecen usuarios conectados, sin embargo, el prestador envió evidencia documental de la gestión realizada para adelantar las actividades de suspensión.

<sup>9</sup> Con motivo de la prórroga suscrita entre las partes, se acordó que para el primer trimestre de 2021 se debería evidenciar avance de forma mensual y acumulada, calculando el promedio del resultado de cada mes. Se acordó plazo hasta el 31 de marzo de 2021 para entregar las evidencias de esta meta.

ID	Tema	Indicador de Resultado	Prorrogado / estado	% Calculado	Cumple Indicador de Medición?
		<b>3)</b> Disminuir la cantidad de expedientes que se demoran en su traslado más tres días hábiles.			
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 <sup>10</sup> (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 RAP's modificados y revocados	No / Meta Finalizada	30%	Si
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 Finalizada	100% <sup>11</sup>	Si
12	Flexibilización de forma de pago y costo de revisión. (Meta incluida en documento de prórroga)	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.	N.A. / Meta Finalizada	N.A. <sup>12</sup>	Si
13	Información hacia el usuario para dar orientación sobre el esquema de revisión periódica.	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.	N.A. / Meta finalizada	100%	Si

<sup>10</sup> Este indicador fue replanteado para extender los programas de socialización con los vocales de control y personerías municipales, a todas las localidades en operación que cuenten con personería, frente a derechos y deberes; en especial, lo relacionado con la obligación de la Revisión Periódica (RP) y la socialización del nuevo diseño de la factura del servicio de gas natural, utilizando las herramientas virtuales para su desarrollo.

<sup>11</sup> El plazo convenido para el cumplimiento de esta meta fue el 30 de junio de 2021 con evaluación trimestral en cuyo caso el primer avance se debe entregar para el periodo enero a marzo de 2021 (informe del 5<sup>o</sup> trimestre).

<sup>12</sup> El plazo convenido para el cumplimiento de esta meta fue el 30 de junio de 2021.

ID	Tema	Indicador de Resultado	Prorrogado / estado	% Calculado	Cumple Indicador de Medición?
	(Meta incluida en documento de prórroga)				

En visita del 4 de diciembre de 2020, realizada para evaluar la posible prórroga al Programa de Gestión se pudo verificar que, independiente de las gestiones adelantadas por el prestador para dar cumplimiento al esquema de revisiones periódicas, existen cuentas que no han sido suspendidas y tampoco han sido certificadas.

El 28 de julio de 2021 se sostuvo mesa de trabajo entre SURTIGAS y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para revisar los resultados del indicador 7 “*Fecha de traslado de recursos de apelación*”; en dicha reunión se validaron los datos que fueron reportados desde el quinto informe de seguimiento (enero a marzo de 2021). El prestador expuso las razones por las que no se dio cumplimiento a la totalidad de los indicadores de resultado, dentro de las cuales están:

- Dispersión geográfica.
- Proceso digital no está al 100%.
- Notificación personal aumenta tiempos.
- Empresa de correo toma entre 5 a 7 días para entregar la guía.
- Ajustes de procesos internos en la empresa y terminación de contratos.

Luego de verificar algunas situaciones particulares, que fueron expuestas por el prestador para evidenciar las problemáticas sobre estas “*Cuentas No Normalizadas*”, se dispuso que para evaluar cumplimiento y medir las gestiones adelantadas respecto al indicador 1 del Programa de Gestión Acordado, SURTIGAS debería remitir “*La evidencia de cumplimiento y la documentación de la gestión realizada por la empresa frente a los casos en los que se presentó imposibilidad de acceso al medidor para generar la suspensión (...)*”.

Respecto del indicador N° 11, se hizo la verificación sobre un reporte obtenido para las cuentas de usuario de las cuales se recibieron certificados de conformidad entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de marzo de 2021, en este reporte se incluyeron 49490 cuentas de usuario y se observó la existencia de los campos “*ID\_TIPO\_TRABAJO*” y “*DESC\_TIPO\_TRABAJO*” con la siguiente información:

ID_TIPO_TRABAJO	DESC_TIPO_TRABAJO	Descripción de la revisión
12161	REVISION PERIODICA	Periódica
12162	INSPECCION Y/O CERTIFICACION INSTALACIONES	Previa
12163	INSPECCIÓN Y/O CERTIFICACIÓN TRABAJO ASOCIADO	Efectuada con motivo de modificaciones a la instalación
12164	INSPECCIÓN Y/O CERTIFICACION TRABAJOS REVISIÓN PERIODICA	Periódica – Segunda visita por existencia de defectos en la primera visita

Fuente SURTIGAS – Elaboración DTGGC

#### IV. 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 las resoluciones CREG 035 de 2020 y CREG 066 de 2020 se expidieron medidas de carácter especial y transitorias, aplicables al 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.
- 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 prorroga al programa de gestión hasta el 30 de junio de 2021.
- Para el momento de la prorroga algunas de las metas ya estaban 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.
- Las medidas transitorias del esquema de revisiones periódicas afectaron el número de cuentas a las que aplica el indicador 1, en tal virtud este dato fue ajustado obteniendo un total de 2063 cuentas.
- Al término del Programa de Gestión Acordado se obtuvo que, teniendo en cuenta las 2063 cuentas de usuario que fueron re-calculadas en diciembre de 2020 como cubiertas por el programa, se tiene que logró normalizar 1.920 (93,07%) cuentas así: a través de la expedición de certificado de conformidad 1.483 (71,89%) y a través de suspensión 437 (21,18%). Así, quedaron por certificar 143 cuentas (6,93%).
- Para 143 cuentas que no lograron ser “Normalizadas”, SURTIGAS remitió evidencias de las visitas realizadas a los predios para adelantar la suspensión del servicio, donde se consignó el registro fotográfico y las situaciones particulares por las que se impidió esta diligencia así mismo aportó copia de las comunicaciones solicitando amparo policivo y comunicaciones solicitando intervención de espacio público para hacer suspensiones desde la acomodada.
- Para el indicador 6, orientado a disminuir la cantidad de usuarios en mora, se observó que hay casos en los que el predio donde se ubicaba el medidor está en demolición o ya está demolido, también hay otros casos en los que no se ubicó la dirección del medidor. En este orden, se

sugiere revisar si de acuerdo con las disposiciones del CCU, es pertinente dar por terminada la relación contractual con estos usuarios.

- El indicador 7 cumplió parcialmente dado que tiene tres indicadores de resultado, de los cuales dos no lograron obtener el porcentaje de cumplimiento que se había establecido como meta; sin embargo el Prestador manifestó dificultades por dispersión geográfica que alargan los procesos internos de las empresas de mensajería contratadas por SURTIGAS para realizar las notificaciones personales de los recursos de reposición y el posterior envío de la guía de notificación para ser incluida en el expediente del recurso de apelación. Ahora bien, teniendo en cuenta los tiempos promedio de traslado que se tenían antes de la suscripción del programa de gestión, el indicador de resultado que sí se cumplió, evidenció que las medidas adoptadas por SURTIGAS mostraron un significativo avance en estos tiempos de traslado, pese a las dificultades.
- Al término del programa de gestión se puede concluir que las medidas adoptadas por SURTIGAS 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 Surtidora de Gas del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos - SURTIGAS S.A. E.S.P. y la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Proyectó: Marco Aurelio Pérez Vargas – Profesional Especializado Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible  
Eliana Paola Bohórquez Rodríguez - Profesional especializada Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible  
Mónica María Socha Quitián – Coordinadora Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Sector Energía y Gas

Revisó: Luz Mery Triana Rocha – Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible