

# INFORME EJECUTIVO FINAL

## PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO EVALUACIÓN TRIMESTRE IV y CIERRE DEL PROGRAMA 1 de junio de 2021 a 30 de septiembre de 2021 y cierre

GASES DE OCCIDENTE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

### I. INTRODUCCIÓN

Por norma constitucional, la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios (en adelante 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.

## II. ANTECEDENTES

La empresa GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P. (en adelante, GDO ), que presta el servicio de gas combustible por redes en 3 departamentos y atiende 1.126.537 suscriptores, puso en conocimiento y a consideración de la SSPD una problemática que, según indicó, generó 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 ha acreditado la existencia de un certificado de conformidad vigente, que indique el cumplimiento a los requisitos de seguridad establecidos en la Resolución 90902 de 2013.

Sumado a esto, GDO informó en su momento que los Organismos de Inspección Acreditados -OIA no visitaban puntos de difícil acceso por problemas de seguridad y de orden público, lo que dificultaba el ejercicio de suspensión del servicio a los usuarios que no contaban con certificado de conformidad vigente.

Por su parte, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible (en adelante, DTGGC), identificó otras obligaciones las cuales debían ser evaluadas en detalle para verificar su respectiva gestión, dado que para el momento de la suscripción del Programa no estaban siendo cumplidas por parte de GDO.

Por una parte, se informó a esta Superintendencia durante la Mesa “construyendo en servicios públicos de energía y gas” realizada en la ciudad de Buenaventura el 19 del mes de febrero de 2020, que el prestador estaba realizando cobros por la expedición de copias de las facturas solicitadas por los usuarios.

Durante los meses de abril, mayo y junio de 2020, se recibieron numerosas quejas relacionadas con la suspensión del servicio, en el sentido de que GDO había generado suspensión de varios suscriptores que presentaban la particularidad de no contar con la verificación de instalación previa debido a, según el prestador, errores en el procedimiento por parte de los contratistas AASIGAS S.A.S. (Antes Sigma Ltda.) y Organismo de Inspección Sigma Ltda.

Debido al notable incremento en las reclamaciones en 2017 y 2018, especialmente en relación con la facturación, la Superservicios identificó que la situación coincidía con la expedición de la resolución CREG 197 del 2017, por medio de la cual se aprobó la integración de mercados atendidos por Gases de Occidente.

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible y Gases de Occidente SA ESP, suscribieron un Programa de Gestión Acordado el 15 de septiembre de 2020.

Ahora bien, en el documento firmado y a través del numeral “5. DURACIÓN”, se acordó que, una vez realizada la segunda revisión trimestral de seguimiento, y de estimarse necesario, se podrían definir ajustes a las metas y los plazos de cumplimiento del Programa de Gestión.

En efecto, una vez realizada la segunda revisión trimestral, se identificó que existían argumentos para concertar ajustes en las metas y los plazos del cumplimiento al Programa de Gestión.

En consecuencia, con el fin de desarrollar la propuesta de modificación al Programa de Gestión, se desarrolló una mesa de trabajo conjunta entre GDO y la SSPD el 26 de mayo de 2021, en donde se generó el compromiso a cargo de GDO de presentar una propuesta formal a la SSPD que atendiera las necesidades de ajuste a programa, conforme a lo trabajado en dicha mesa. GDO atendió su compromiso a través del radicado 20215291465312 del 18 de junio de 2021.

Finalmente, el 27 de agosto de 2021 se firmó el documento de “Modificación al programa de gestión acordado” donde se realizaron las modificaciones a los indicadores del programa y fecha de cierre de los mismos.

### III. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Teniendo en cuenta las consideraciones de tipo legal y haciendo uso de las facultades otorgadas por la Ley, el 15 de septiembre de 2020 la SSPD, la DTGGC y GDO firmaron un Programa de Gestión Acordado, con el propósito de:

- 1) garantizar el cumplimiento a los requisitos relacionados con el esquema revisiones periódicas de instalaciones internas que fue dispuesto en el numeral 5.23 del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes
- 2) Propiciar la optimización fortalecimiento y continuidad de las actividades y herramientas orientadas a la divulgación y comunicación efectiva con los usuarios y vocales de control sobre los deberes derechos y obligaciones frente a la seguridad de las instalaciones de gas.

En el Programa de Gestión se concertaron indicadores y metas para hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por GDO con unas fechas de avance definidas, lo que se materializó en los documentos de los Anexos A “Matriz de entregables” y B “Matriz de indicadores” del Programa ajustados el 27 de agosto de 2021 a través del documento de modificación firmado por las partes; documento que constituye la base para realizar el correspondiente seguimiento a los indicadores y cierre del programa.

### IV. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN SUSCRITO

1. **Para dar cumplimiento a lo propuesto en el objetivo número 1 del programa y en búsqueda de lograr una evaluación cuantitativa del cumplimiento de este objetivo, se construyeron los indicadores que veremos a continuación:**

#### ***Indicadores de resultados del Esquema de Revisiones Periódicas***

Los indicadores de resultados utilizados como base para evaluar el cumplimiento del programa en el cuarto trimestre y cierre del programa, a la luz de la de la resolución CREG 059 de 2021, son los siguientes:

**Matriz de indicadores CREG 059 de 2012 (modificados 26/08/2021)**

TEMA	FÓRMULAS INDICADORES MEDICIÓN
Revisiones Periódicas Vencidos de plazo máximo de 60 meses	$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{1.509} \right) * 100 \right]$
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	$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{\text{Base total del periodo} + \text{Remanente de los periodos anteriores}} \right) * 100 \right]$

**Indicador 1 – Usuarios de Revisión Periódica vencidos de plazo máximo menor o igual a febrero de 2020.**

Con corte al 31 de agosto de 2020, se reportó un total de mil quinientos nueve (1.509) usuarios con plazo máximo menor o igual a febrero de 2020.

El porcentaje de avance del indicador, al corte del 30 de septiembre de 2021, es el siguiente:

Fórmula propuesta:

$$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{1.509} \right) * 100 \right]$$

Avance del indicador:

$$\left[ \left( \frac{1.005 + 504}{1.509} \right) * 100 \right] = 100\%$$

**Indicador 2 – Usuarios de Revisión Periódica con plazo máximo igual a septiembre de 2020.**

Con corte al 31 de agosto de 2020, se reportó un total de diez mil quinientos ochenta y cinco (10.585) usuarios de revisión periódica, correspondientes a siete mil seiscientos ochenta y dos (7.682) usuarios con plazo máximo septiembre de 2020 y dos mil novecientos tres (2.903) usuarios con plazo máximo julio de 2020, a quienes se les amplió la vigencia de su certificado, según lo estipulado en la Resolución 154 de la CREG, del 31 de julio de 2020.

El porcentaje de avance del indicador, al corte del 30 de septiembre de 2021, es el siguiente:

Fórmula propuesta:

$$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{10.585} \right) * 100 \right]$$

Avance del indicador:

$$\left[ \left( \frac{9.698 + 887}{10.585} \right) * 100 \right] = 100\%$$

### **Indicador 3 – Usuarios de Revisiones Periódicas reconectados irregularmente.**

Con corte al 31 de agosto de 2020, se reportó un total de nueve mil doscientos veinticuatro (9.224) usuarios de revisión periódica, reconectados irregularmente.

El porcentaje de avance del indicador, al corte del 30 de septiembre de 2021, es el siguiente:

Fórmula propuesta:

$$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{9.224} \right) * 100 \right]$$

Avance del indicador:

$$\left[ \left( \frac{7.829 + 1.395}{9.224} \right) * 100 \right] = 100\%$$

### **Indicador 4 – Usuarios de Revisiones Previas conectados irregularmente**

Con corte al 31 de agosto de 2020, se reportó un total de tres mil trescientos (3.300) usuarios de revisiones previas conectados irregularmente.

El porcentaje de avance del indicador, al corte del 30 de septiembre de 2021, es el siguiente:

Fórmula propuesta:

$$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{3.300} \right) * 100 \right]$$

Avance del indicador:

$$\left[ \left( \frac{2.851 + 449}{3.300} \right) * 100 \right] = 100\%$$

### Indicador 5 – Indicador total instalaciones normalizadas.

Este indicador corresponde a la sumatoria de los cuatro indicadores anteriores, evaluados en un solo indicador, así:

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

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 6 – Usuarios de Proyección de Revisiones Periódicas que cumplen su plazo máximo durante el desarrollo del Programa de Gestión.

El Indicador 6 presenta el avance de los usuarios con plazo máximo desde septiembre de 2020 hasta el 31 de agosto de 2021 incorporando las disposiciones descritas en las Resoluciones CREG 129 de 2020, CREG 154 de 2020 y CREG 221 de 2020 y el remanente de mil quinientas nueve (1.509) instalaciones que no se encontraban certificadas ni suspendidas al 1 de septiembre de 2020 (y que tenían vencido el plazo máximo), así:

Fórmula propuesta para la medición del indicador:

$$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{\text{Base total del periodo} + \text{Remanente de los periodos anteriores}} \right) * 100 \right]$$

Avance del indicador:

$$\left[ \left( \frac{335.603 + 16.764}{350.975 + 1.509} \right) * 100 \right] = 99,97\%$$

Para este indicador de proyección se tomó como fecha de corte el 31 de agosto de 2021 (punto 1.3. de las modificaciones acordadas para el programa de gestión).

Para el 0,03% restante (117 instalaciones, de 352.484), ya se cumplieron las actividades del debido proceso.

Al no encontrarse certificadas o suspendidas las instalaciones, el prestador aportó los soportes que respaldan toda la gestión realizada; incluidos los reportes a las autoridades municipales y de policía.

### **Indicadores de cumplimiento integral del programa de gestión (Cuantitativo)**

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	$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas} + \text{Reportados}}{\text{Base total del periodo} + \text{Remanente de los periodos anteriores}} \right) * 100 \right]$

### **Indicador 7 – Indicador programa de gestión consolidado.**

El porcentaje de avance del indicador, al corte del 30 de septiembre de 2021, es el siguiente:

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:

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

Debido a la gestión de GDO en coordinación con las autoridades municipales y la Policía durante el desarrollo del programa, se logró normalizar el total de las cuentas propuestas como objetivo en el programa.

### **Indicador 8 – Indicador proyección revisiones periódicas e indicador consolidado del programa de gestión**

El porcentaje de avance del indicador, al corte del 31 de agosto de 2021, es el siguiente:

Fórmula propuesta para la medición del indicador:

$$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas} + \text{Clientes reportados}}{\text{Base total del período} + \text{Remanente de los periodos anteriores}} \right) * 100 \right]$$

Avance del indicador:

$$\left[ \left( \frac{335.603 + 16.764 + 117}{350.975 + 1.509} \right) * 100 \right] = 100\%$$

Para este indicador se tomó como fecha de corte el 31 de agosto según lo establecido en el punto 1.3. de las modificaciones del Programa de Gestión.

**2. Para dar cumplimiento a lo propuesto en el objetivo número 2 del programa se acordaron varios compromisos evaluados de manera cualitativa a través de sus respectivos entregables, dentro del cual se incluyeron las siguientes actividades:**

- Campaña de manejo seguro del gas, programa de vocales de control
- procedimiento para constructores, procedimiento para usuarios, cartilla para usuarios,
- cartilla para constructores y matriz de riesgos

A continuación, podremos ver de manera desagregada las acciones de GDO encaminadas a dar cumplimiento a los compromisos adquiridos:

El prestador manifiesta que, a través del plan de comunicaciones implementado, se logró un fortalecimiento de la comunicación con los usuarios en pro de brindar un mejor servicio, reducción de las quejas, pedagogía sobre los temas más relevantes de los procesos y atención de inquietudes a través de los medios de comunicación.

- Los **ejercicios de comunicación** que se realizaron fueron los siguientes:

Primer trimestre:

- Comunicados de prensa.
- Ronda de medios.
- Plan de medios (radio -cuñas, participación en espacios de estaciones radiales-, prensa, televisión y redes sociales).
- Plan digital (videos promocionales y post).
- Sitio Web.
- YouTube.
- Unidades residenciales (colgapuertas, afiches y volante de suspensión).
- Impresos (publicación en diario El País de Cali).

Segundo trimestre:

Durante el segundo trimestre del programa de gestión se continuó con la realización de la gira de medios en diferentes espacios. De igual forma, se continuó con la distribución de piezas impresas en residencias, con la tarjeta amarilla, roja, colgapuertas y volantes de suspensión. Las piezas utilizadas tuvieron el mismo arte que el empleado durante el primer trimestre del programa de gestión.

Tercer trimestre:

Durante el trimestre de marzo a mayo de 2021, se inició el plan de medios de Revisiones Periódicas, que incluyó cuñas en radio (Tropicana y Radio Uno), comerciales de televisión en 90 Minutos, y pauta digital en Facebook y las Fan Page de Tu Barco, 90 Minutos, Radio Reloj, Proclama, El País y Q'hubo. Este plan tuvo continuidad en junio, julio y agosto de 2021.

Cuarto Trimestre:

Durante el periodo comprendido entre junio y septiembre de 2021, se realizaron las siguientes actividades:

FECHA	MEDIO	TÍTULO	FUENTE	ORIGEN DE LA FUENTE
08/07/2021	Radio	Cuidado con el gas natural en nuestras casas	Red Sonora (Cali)	Cali
08/07/2021	Radio	Importancia de la revisión periódica	Chimía del Pacífico	Buenaventura
09/07/2021	Radio	Revisión periódica de Gases de Occidente	Radio Uno (Buenaventura)	Buenaventura
09/07/2021	Radio	Importancia de la revisión periódica	El Sol (Buenaventura)	Buenaventura
09/07/2021	Radio	Revisión periódica obligatoria de Gases de Occidente	RCN Radio (Buenaventura)	Buenaventura
13/07/2021	TV	Atentos ante la revisión periódica	Noticiero Buenaventura	Buenaventura

Campaña Manejo seguro del gas (agosto 1 al 31 de 2021): a través de los medios Tropicana, Radio 1, Olímpica y Voces del Pacífico (Buenaventura). porcentajes de difusión (agosto 1 al 31 de 2021): TV no convencional (41%), digital (40%), radio (11%), prensa (8%).

Campaña Revisión Periódica (agosto 1 al 31 de 2021): A través de los medios Tu Barco, El País, Q'hubo, Telepacífico, Proclama, 90 Minutos. Porcentajes de difusión (agosto 1 al 31 de 2021): Digital (100%).

Campaña RP Piloto Cali (agosto 1 al 31 de 2021): A través de los medios Kinesso. Porcentajes de difusión (agosto 1 al 31 de 2021): Digital (100%).

Campaña manejo seguro del gas (septiembre 1 al 30 de 2021). a través de los siguientes medios:

*Radio:*

Tropicana ST – Orión (16 espacios)  
Radio Uno Buenaventura (16 espacios)  
Radio Uno Cali (12 espacios)  
Radio Uno Cali – Orión (4 espacios),  
Olímpica Stereo – Orión (10 espacios),  
Elremi Producciones (11 espacios).

*Prensa:*

Q'hubo Cali (2 publicaciones).  
TV Regional: 90 minutos (4 espacios),  
Noti5 (4 espacios).

*Digital:*

Fan Page Tu Barco (2 espacios)  
Fan Page 90 Minutos (1 espacio)  
Fan Page Radio Reloj (2 espacios)  
Fan Page Proclama (1 espacio)  
Fan Page El País (1 espacio)  
Fan Page Q'hubo (1 espacio).  
Publicaciones en revistas: Revista 100 líderes, edición 2021-2022 (1 artículo).

Por otra parte, el prestador venía realizando el **programa de vocales de control** antes de la suscripción del programa de gestión. A continuación, se relacionan las actividades realizadas con los vocales de control.

Primer trimestre:

El prestador informó sobre las acciones realizadas en el año 2020 con los vocales de control donde se incluye:

- Entrega de herramientas tecnológicas a los vocales de Buenaventura, el 3 de enero.
- Reunión con el equipo de vocales para capacitación, el 29 de mayo.
- Participación en la celebración del día del vocal de control, el 10 de julio.
- Postulación al reconocimiento ANDESCO, en la categoría de impacto social, con el proyecto "Conectados con el Control Social", con enfoque a la labor que se realizó con los vocales, el 27 de julio.
- Reunión con equipo de vocales para capacitación, el 30 de septiembre.
- Invitación a Diplomado de Gobernanza Estratégica, a partir del 20 de octubre.
- Reunión con vocales de control en Buenaventura, el 26 de octubre.
- Participación como ponentes en el congreso de vocales de control, Federación Sur Occidente, con el tema "Manejo Seguro del Gas Natural". Fecha: 27 de noviembre.

Segundo trimestre:

- Reunión de cierre con vocales de control: actividad de agradecimiento y reconocimiento, realizada el 17 de diciembre de 2020.

Tercer trimestre:

El 17 de marzo de 2021, se realizó una reunión virtual con los vocales de control, donde se trataron los siguientes temas:

- Responsabilidades del usuario en la revisión periódica
- Proceso de notificación de la revisión periódica;
- Obligatoriedad del certificado de conformidad en períodos quinquenales
- Campos de la factura que contienen información relativa a la revisión periódica (principalmente el plazo máximo).

- También se divulgaron otros mensajes utilizados por la empresa distribuidora (en los meses 58 y 59), con los que se estimulan a los usuarios a alcanzar la certificación antes del plazo máximo
- Carta de notificación de suspensión del servicio (último recurso para alcanzar el cumplimiento de ley)
- Cambios regulatorios implementados por la CREG durante la pandemia.
- Programación de una revisión periódica a través del sitio Web de Gases de Occidente.

Cuarto periodo:

Se realizaron reuniones los días 24 y 30 de junio, 30 de agosto. En estas reuniones se trataron temas varios ajenos al Esquema de Revisiones Periódicas.

- Se verifico que GDO incluyera en la **matriz de riesgos** la identificación de riesgos e impactos asociados a la no suspensión de cuentas sin certificación vigente, de instalaciones de revisiones periódicas, esta matriz fue actualizada en el segundo trimestre del programa.
- Los procedimientos de construcción de instalaciones internas, y de solicitud y conexión del servicio, y las infografías de construcción, y de solicitud y conexión del servicio ya se encuentran publicados en el sitio Web de GDO, en el siguiente enlace: <https://www.gdo.com.co/Paginas/creg-080.aspx>

## V. EVIDENCIAS

Las evidencias del presente informe fueron presentadas por el prestador a través de los radicados:

NUMERO RADICADO	FECHA RADICADO	NUMERO RADICADO	FECHA RADICADO
20215293128382	2021-10-19 08:13 AM	20215293119642	2021-10-15 15:44 PM
20215293122492	2021-10-15 16:47 PM	20215293119622	2021-10-15 15:43 PM
20215293122482	2021-10-15 16:47 PM	20215293119562	2021-10-15 15:42 PM
20215293122322	2021-10-15 16:44 PM	20215293119242	2021-10-15 15:36 PM
20215293121752	2021-10-15 16:33 PM	20215293118952	2021-10-15 15:30 PM
20215293121592	2021-10-15 16:27 PM	20215293118932	2021-10-15 15:30 PM
20215293120792	2021-10-15 16:07 PM	20215293118832	2021-10-15 15:27 PM
20215293120752	2021-10-15 16:04 PM	20215293118642	2021-10-15 15:23 PM
20215293120242	2021-10-15 15:55 PM	20215293118632	2021-10-15 15:23 PM
20215293119942	2021-10-15 15:50 PM	20215293118292	2021-10-15 15:15 PM
20215293119652	2021-10-15 15:44 PM	20215293118222	2021-10-15 15:13 PM
20215293116982	2021-10-15 14:41 PM	20215293117982	2021-10-15 15:07 PM
20215293116932	2021-10-15 14:40 PM	20215293117942	2021-10-15 15:05 PM
20215293116642	2021-10-15 14:33 PM	20215293117932	2021-10-15 15:04 PM
20215293116542	2021-10-15 14:32 PM	20215293117912	2021-10-15 15:04 PM
20215293116402	2021-10-15 14:27 PM	20215293117622	2021-10-15 14:59 PM
20215293117322	2021-10-15 14:49 PM	20215293117482	2021-10-15 14:53 PM

## VI. 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.

- 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.

Proyectó: Richard Javier Vargas Machado – Profesional del Grupo de Gas Combustible por Redes de Tubería  
Revisó: Eliana Paola Bohórquez Rodríguez – Coordinadora del Grupo de Gas Combustible por Redes de Tubería  
Aprobó: Luz Mery Triana Rocha – Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible