

ACUERDO DE PROGRAMA DE GESTIÓN GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P. – SUPERSERVICIOS

Primer Informe: 21 de septiembre a 1 de diciembre de 2020

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 quedó contenido en el acta que se tramitó con radicado SSPD N° 20202300898901 del 11 de septiembre de 2020.

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



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Acciones de mejora tomadas por GDO

GDO indica que realizó un cronograma de ejecución de actividades, dentro del cual se incluyen las siguientes:

- Campaña de manejo seguro del gas: Divulgación en diferentes medios de comunicación como radio, prensa, videos promocionales en el sitio web y YouTube, afiches y volantes. La empresa adjunta evidencia de los elementos de comunicación elaborados en este caso.
- Programa de vocales de control: GDO informó que previamente al Plan de Gestión venía ejecutando capacitaciones a vocales de control, por lo que presentó evidencia de las actividades realizadas en el transcurso del año y la participación del tema *“Manejo seguro del gas natural”*.
- Actividades de normalización de usuarios (certificación o suspensión del servicio): GDO presentó evidencia del cumplimiento de todas las instancias para poder llevar a cabo estas dos acciones (principalmente por renuencia y/o negligencia del usuario), se acude a una autoridad local de gestión de riesgos y desastres, para advertir y dejar constancia que tal entidad fue informada sobre una comunidad vulnerable, por la falta de cooperación de uno sus integrantes.

Acciones de mejora tomadas por GDO

- Presentación de la matriz de riesgos de GDO que incluye la identificación de riesgos e impactos asociados a la no suspensión de cuentas sin certificación vigente, y de instalaciones de revisiones periódicas.
- Elaboración del procedimiento de construcción de instalaciones internas: GDO informó que este documento ya se encuentra completamente redactado y está en proceso de revisión jurídica. (Plazo de entrega enero 31 de 2021).
- Elaboración del procedimiento de solicitud de conexión por parte de los usuarios que se encuentra en revisión jurídica: Con este procedimiento se brinda orientación al usuario, para que esté debidamente informado sobre los requisitos técnicos propios de la conexión de instalaciones internas, los cuales son exigibles al constructor de la instalación. También relaciona el paso a paso de actividades que debe ejecutar el usuario para lograr tener acceso al servicio de gas natural. (Plazo de entrega enero 31 de 2021).
- Seguimiento semanal de las actividades principales para garantizar que un plan de acción se pueda ejecutar correctamente, donde se anexan actas de reunión como evidencia.

Indicadores de Medición



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Reporte a los indicadores de medición

Primer Informe: 21 de septiembre a 1 de diciembre de 2020

No.	TEMA	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FINAL	PERIODICIDAD DE EVALUACION	Estado
1	Revisiones Periódicas	$\left[\left(\frac{623 + 615}{1.509} \right) * 100\% \right] = 82,0\%$	7-sep-20	6-ene-21	Trimestral	Cumpliendo
	Vencidos de plazo máximo de 60 meses: 12.094 Cuentas de Usuario (incluye mes de septiembre 2020)	$\left[\left(\frac{8.193 + 1.932}{10.585} \right) * 100\% \right] = 96.5\%$	7-sep-20	6-sep-21	Trimestral	Cumpliendo
3	Revisiones Periódicas Usuarios reconectados irregularmente al 31 de agosto 2020 9.224 Cuentas de usuario	$\left[\left(\frac{3.723 + 2.368}{9.224} \right) * 100\% \right] = 66.0\%$	7-sep-20	6-sep-21	Trimestral	Cumpliendo

*Se considera únicamente los usuarios normalizados (Certificados o con el servicio suspendido)

Reporte a los indicadores de medición

Primer Informe: 21 de septiembre a 1 de diciembre de 2020

No.	TEMA	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FINAL	PERIODICIDAD DE EVALUACION	Estado
4	Revisiones Previas Usuarios conectados irregularmente al 31 de agosto 2020 3.300 Cuentas de usuario	$\left[\left(\frac{1.790 + 565}{3.300} \right) * 100\% \right] = 71.4\%$	7-sep-20	6-mar-21	Trimestral	Cumpliendo
5	INDICADOR PLAN DE GESTIÓN Vencidos 60M 1.509 Vencidos 60M 10.585 Persecución RP 9.224 Persecución Previas 3.300	$\left[\left(\frac{14.329 + 5.480}{24.618} \right) * 100\% \right] = 80,0\%$	7-sep-20	6-sep-21	Anual	Cumpliendo

*Se considera únicamente los usuarios normalizados (Certificados o con el servicio suspendido)

Reporte a los indicadores de medición

Primer Informe: 21 de septiembre a 1 de diciembre de 2020

El prestador indica que ya ha notificado a la totalidad de los usuarios que no se les ha normalizado el servicio, por lo cual se espera que ha dichos usuarios se les normalice su situación frente a la revisión periódica en un corto periodo de tiempo y antes de la fecha de cumplimiento de los indicadores relacionados.

Conclusiones



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Conclusiones

- En las metas propuestas de revisiones periódicas con plazo vencido de máximo 60 días, y considerando únicamente *“Instalaciones Certificadas”* e *“Instalaciones Suspendidas”*, la empresa reporta avances al momento del 82% y 96%. Teniendo que la fecha final para evaluar las primeras 1.509 usuarios normalizados es el 6 de enero de 2021 se considera que el estado de la meta da como resultado parcial *“Cumpliendo”*.
- Respecto a la meta de *“Revisiones Previas, Usuarios conectados irregularmente”* se evidencia un cumplimiento superior al 70%, esta meta cuenta con la siguiente fecha final más cercana que corresponde al 6 de marzo del 2021, por lo cual se consideran el estado actual de esta como *“Cumpliendo”*.
- En relación a las metas propuestas con fecha final de 6 de septiembre de 2021, se evidencian indicadores de cumplimiento superiores al 65% en el reporte del primer semestre (el indicador global se encuentra en 80%), lo cual indica que la empresa va en buen camino para lograr la meta propuesta

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