

ACUERDO DE PROGRAMA DE GESTIÓN

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

Primer Informe: Enero 14 de 2020 – Marzo 31 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 SURTIGAS 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° 20202300003931 del 13 de enero de 2020. Los temas que deben ser gestionados son:



Indicadores de Medición



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



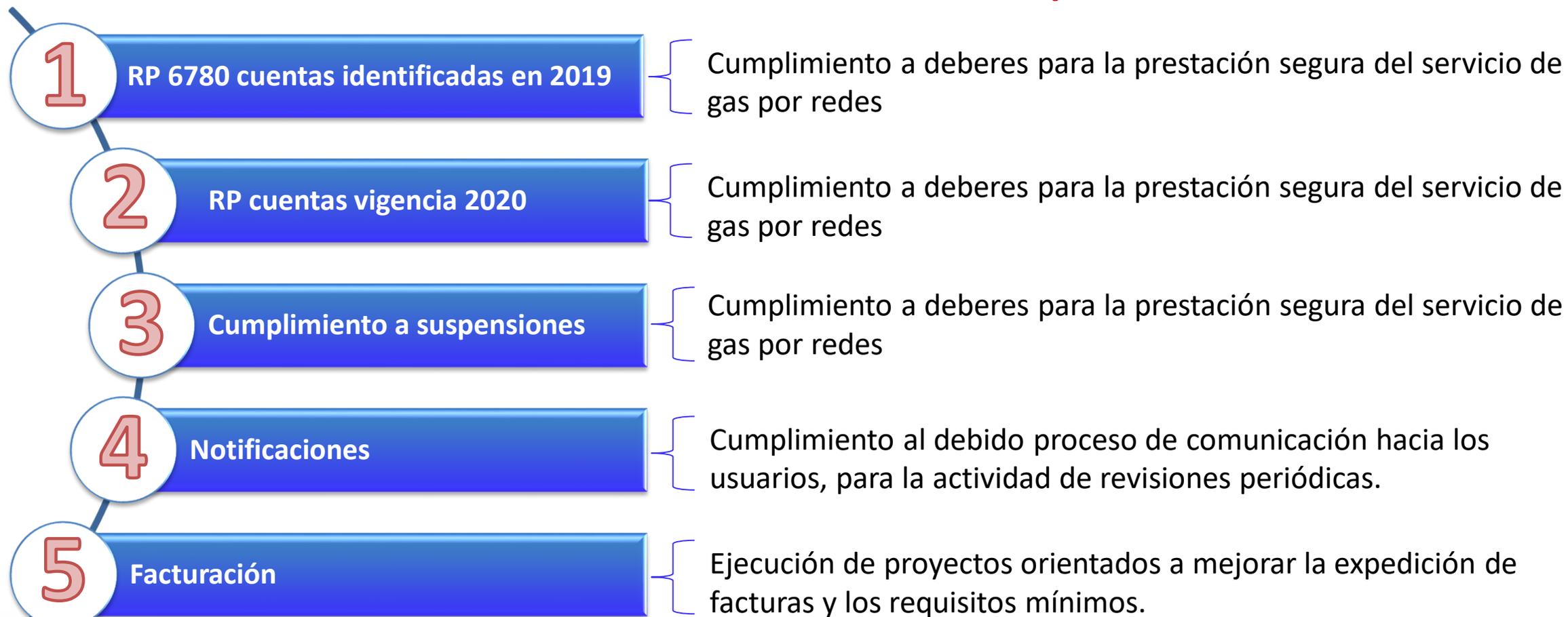
Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Definición de indicadores de medición

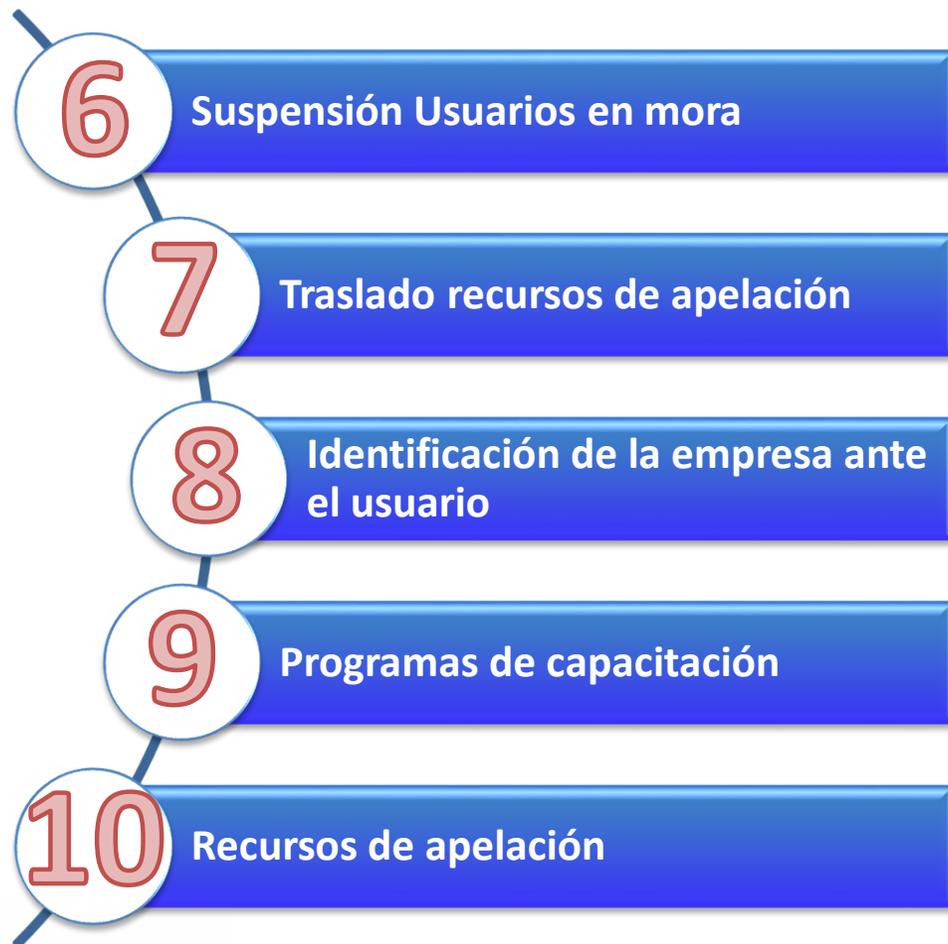
Líneas de acción

Compromisos



Definición de indicadores de medición

Líneas de acción



Compromisos

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

Detalle Indicadores Medición

FORMULA

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

Para el grupo de las 6780 cuentas de 2019 la meta de cumplimiento es $\geq 83,11\%$ para el primer trimestre de 2020

Para las cuentas que cumplen plazo máximo de revisión durante 2020 la meta de cumplimiento $\geq 92,68\%$ para el primer trimestre de 2020

La facturación de para el primer trimestre de 2020 debe cumplir al $92,68\%$ con los requisitos normativos.

Detalle Indicadores Medición

FORMULA

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

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

Para los usuarios en mora de varios meses se debe hacer la suspensión del servicio con una meta de cumplimiento $\geq 92,68\%$ para el primer trimestre de 2020*

El traslado se debe dar dentro de los tres días posteriores a la notificación de la decisión que resuelve la reposición.
Meta = 100%

100% al 28 de febrero de 2020

100% al 28 de febrero de 2020

Disminuir las modificaciones y revocaciones de RAPS en una cantidad $\leq 40\%$

Reporte a los indicadores de medición

Primer Informe: Enero 14 de 2020 – Marzo 31 de 2020

ID	Indicador	Reporte	Cumplimiento
1	RP 6780 cuentas identificadas en 2019	Avance del 92,73%, correspondiente a 6.287 cuentas de usuario normalizadas y 493 en gestión (7.27%).	Si
2	RP cuentas vigencia 2020	Avance del 96,05%, correspondiente a 28,421 cuentas de usuarios normalizadas y 1168 en gestión (3.95%).	Si
2	Cumplimiento a suspensiones	99,7%	Si
4	Notificaciones	100%	Si
5	Facturación	El Prestador sigue trabajando en los compromisos adquiridos e indicó que a la fecha va ajustado con el cronograma definido y que no debería tener problema respecto al Estado de Emergencia. Para el proyecto del cambio de la factura se indicó que este se verá afectado en tiempos de ejecución debido a las implicaciones por la declaración del Estado de Emergencia, lo que ha llevado a colocar en pausa este proyecto y darle prioridad a otros cambios solicitados con motivo de la pandemia por COVID-19.	Si

Reporte a los indicadores de medición

Primer Informe: Enero 14 de 2020 – Marzo 31 de 2020

ID	Indicador	Reporte	Cumplimiento
6	Suspensión Usuarios en mora	(Número de usuarios >60 días de mora activos sin OT legalizada / total de usuarios >60 días de mora) *100%=0,24% (Número de usuarios >360 días de mora activos/ total de usuarios >360 días de mora) *100%=0,62%	Si
7	Traslado recursos de apelación	No se aportó información relacionada con este indicador	-
8	Identificación de la empresa ante el usuario	100%	Si
9	Programas de capacitación	No se aportó información relacionada con este indicador	-
10	Recursos de apelación	Se alcanzó durante el primer trimestre del año 2020, el porcentaje de fallos de Recursos de apelación se ubicó en el 20%, al recibir 15 fallos de los cuales 3 fueron adversos y 12 fueron favorables. Meta del indicador a 31 de Marzo de 2020: 57,50%	Si

Reporte a los indicadores de medición

Primer Informe: Enero 14 de 2020 – Marzo 31 de 2020

Los resultados mostrados en la anterior tabla reflejan los cálculos realizados por El Prestador y no pudieron ser validados por la SSPD, esto, dado que a la fecha de elaboración del presente informe no se han allegado los datos de base necesarios para adelantar la correspondiente verificación por parte de la DTGGC.

De acuerdo a lo anterior, una vez se haya realizado la correspondiente verificación, con base en los datos de origen y soportes respectivos, la DTGGC evaluará si hay diferencias con lo expuesto por la empresa y, de ser procedente, realizará los ajustes y complementará la información que corresponda para luego realizar la publicación de una nueva versión de este informe, en la que se evidencien tales correcciones.

Conclusiones



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Conclusiones

- Con base en la información aportada por El Prestador es dable colegir que las metas concertadas para el primer trimestre del año 2020 han sido superadas, no obstante, es necesario que El Prestador remita la información de soporte con la cual se pueda validar el avance a cada compromiso.
- Los resultados mostrados en el presente informe, se obtuvieron a partir de los cálculos hechos por El Prestador. Lo anterior teniendo en cuenta que a la fecha de elaboración no se allegaron los datos base necesarios para que la DTGGC adelante la correspondiente verificación. No obstante, una vez se cuente con la información y soportes respectivos, se evaluará la pertinencia de realizar ajustes y, de ser procedente, se complementará con la información correspondiente.
- En cuanto al cálculo de los indicadores de resultado, El Prestador ha manifestado que está en proceso de obtener la información necesaria para la verificación de avances en estos indicadores. Por lo cual, una vez haya sido entregada esta información, se procederá con las acciones de seguimiento.

Conclusiones

- El Acuerdo de Programa de Gestión estableció que El prestador debería tomar medidas para garantizar cumplimiento a otros temas que fueron identificados durante las actividades de inspección que fueron adelantadas de forma previa a la suscripción del acuerdo. Sobre el particular, es necesario indicar que no se han allegado evidencias que permitan establecer avances a los siguientes temas:
 - Actualización de la base de datos con la cual se administra la información de revisiones periódicas de las cuentas a las que suministra el servicio de gas.
 - Implementación de medidas para que, en todo momento, la información contenida en los sistemas y bases de datos del prestador, sea consistente con la información que poseen las cuadrillas de trabajo en campo.
 - Ajuste a la base de datos del prestador para que discrimine los tipos de revisión, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CREG 059 de 2012. Como mínimo, la base de datos del prestador debería diferenciar entre Revisiones Previas y Revisiones Periódicas.
 - Indicar, a través de las notificaciones que son enviadas con motivo de la Revisión Periódica, un correo electrónico y un número de fax a través de los cuales se habilite el envío de certificados de conformidad por parte de los Usuarios.
 - Implementación de un programa o programas de socialización con los vocales de control, personerías y en sala de atención a usuarios, frente a derechos y deberes y en especial la Revisión Periódica. – RP.

Conclusiones

- No se cuenta con la curva S para realizar seguimiento a algunos de los indicadores planteados en el Acuerdo de Programa de Gestión por lo cual es necesario que El Prestador, previa revisión con la DTGGC, remita las curvas S para verificar adecuadamente el avance en los compromisos concertados con la SSPD.
- 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 mediante el Decreto 417 de 2020, 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 tomaron medidas de carácter especial y transitorias sobre la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas para la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible, mientras se encuentre vigente el Aislamiento Preventivo Obligatorio ordenado mediante el Decreto 457 de 2020 o aquellos que lo modifiquen.
- No se considera que las anteriores medidas hayan generado grandes impactos sobre las metas planteadas para el primer trimestre de 2020, esto, dado que el Aislamiento Preventivo Obligatorio solo tendría incidencia en la última semana del mes de marzo de 2020. Adicionalmente, El Prestador, ha manifestado que para esta fecha ya tenía avances.

Conclusiones

- En cuanto a las actividades de implementación de socialización y atención de usuario, y los vocales de control, se requirió a la Empresa mediante oficio SSPD No. 20202010014271 del 29/04/2020, para que proceda una vez superada la emergencia sanitaria, a informar las fechas en que se gestionarán las actividades descritas en su cronograma.
- En relación con el diagnóstico de los recursos de apelación del período evaluado y la definición de acciones a implementar realizadas durante el primer trimestre de 2020, El prestador indicó:

"(...) Se alcanzó durante el primer trimestre del año 2020, el porcentaje de fallos de Recursos de apelación se ubicó en el 20%, al recibir 15 fallos de los cuales 3 fueron adversos y 12 fueron favorables. Meta del indicador a 31 de marzo de 2.020: 57,50% y la meta a 31 de diciembre 2020: 40%".

- Se revisó la página web de SURTIGAS y se verificaron cambios en la interfaz dispuesta para los usuarios siendo ésta más amigable para los usuarios. Se verificó que se hicieron cambios de manera que al momento de presentar PQR's el sistema genera el respectivo radicado y ya no es necesario llamar para informar sobre la presentación de la PQR ni para solicitar el número de radicado.

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