

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO**  
**GASES DE OCCIDENTE SA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
**GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.**

**1. ANTECEDENTES**

La empresa GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P. (en adelante GdO), que presta el servicio de gas combustible por redes en 2 departamentos y atiende 1.126.537 suscriptores, puso en conocimiento y a consideración de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante SSPD) situaciones que, según indicó, han generado dificultades con el proceso de suspensión del servicio de gas y el conexo proceso de revisiones periódicas, 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.

En línea con lo anterior, GdO informó que los Organismos de Inspección Acreditados – OIA, que no tienen vínculo contractual con la empresa distribuidora, no prestan el servicio de inspección en algunos municipios y corregimientos que hacen parte de la zona de operación de la compañía, situación que tiene incidencia directa en la oferta y disponibilidad de los servicios de inspección a los usuarios ubicados en dichas zonas, y por ende en el proceso de certificación periódica de la red interna. Adicionalmente, se indica que algunos organismos de inspección y técnicos de suspensión del servicio afrontan dificultades para operar adecuadamente por situaciones de orden público y seguridad, tales como, entre otras, acceso restringido a zonas con presencia de barreras invisibles, amenazas y/o agresiones físicas en la realización de la suspensión y usuarios que impiden el acceso al centro de medición o acometida, lo que dificulta el normal desarrollo de sus funciones.

Por su parte, la Dirección Técnica de Gestión de Gas (en adelante DTGGC) identificó otras obligaciones, que fueron evaluadas para verificar su respectiva gestión por parte de GdO.

Durante los meses de abril, mayo y junio, se recibieron numerosas quejas relacionadas con la suspensión del servicio, realizadas durante el primer trimestre del año en curso, las cuales, en su mayoría, según indicó GdO, correspondían a usuarios que se habían conectado irregularmente al servicio de gas natural, es decir sin contar con la inspección previa y/o el correspondiente certificado de conformidad de la instalación interna. GdO suspendió estos suscriptores debido a que, según lo informado por el prestador, se evidenciaron inconsistencias en el procedimiento adelantado por parte de los organismos de inspección; como el caso de AASIGAS S.A.S. (antes Sigma Ltda.), en el cual los usuarios reportaron tener el certificado de conformidad de la instalación emitido por el organismo de inspección aquí referido y dichos certificados no fueron aportados ni entregados a GdO por parte de los organismos de inspección. Informa así mismo GdO que algunos constructores de las redes internas, no suministraron a los usuarios los documentos necesarios para que el organismo de inspección pudiera proceder con la inspección previa correspondiente.

**1.1. MARCO REGULATORIO**

Por norma constitucional, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD cumple funciones presidenciales relacionadas con la inspección, la vigilancia y el 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. Así mismo, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios expidió la Resolución No. SSPD 20171300104725 del 29 de junio de 2017 "Por medio de la cual se delega unas funciones" en la que resuelve:

**"Artículo primero. - Delegar en el Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y en el Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible, la función de imponer, mediante acto administrativo, los programas de gestión a los que hace referencia el numeral 79.11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.**

**Parágrafo.** Los actos administrativos a los que se refiere el presente artículo serán notificados por la Secretaría General o por quien ésta designe.

**Artículo segundo. - Delegar en los Directores Técnicos de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, Aseo, Energía y Gas Combustible la celebración de los acuerdos de programas de gestión realizados con los prestadores de servicios públicos domiciliarios.**

**Parágrafo.** Los acuerdos de programas de gestión tratados en este artículo se formalizarán a través de la suscripción, por las partes intervinientes, del acta respectiva."

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 ha considerado 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 considera 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; y
- La definición de responsables, equipo de trabajo y presupuesto.

El desarrollo de estos elementos permitirá crear consciencia en ambas partes de los propósitos buscados, en beneficio de la sociedad receptora de los servicios públicos. En efecto, respecto a una política en este sentido:

*“Si se aplica sistemáticamente, los principios y herramientas clave de la política de regulación pueden ayudar a hacer explícitas las consecuencias de las decisiones normativas y las posibles compensaciones entre las diversas dimensiones del crecimiento inclusivo.”<sup>2</sup>*

Con base en lo anterior, se espera un entendimiento común y generalizado de los compromisos adquiridos tanto por la empresa como por la autoridad, con el fin de garantizar la consecución de los resultados, una vez concluida la ejecución del Acuerdo de Programa de Gestión.

## 1.2. CIRCUNSTANCIAS QUE MOTIVAN LA SUSCRIPCIÓN DEL ACUERDO

Con base en la información aportada por el prestador, en visita realizada por la Superintendencia a la empresa y en la reunión desarrollada el 4 de marzo de 2020, en la sede principal de la SSPD y con la información existente en el sistema de único de información – SUI, la DTGGC procedió a evaluar los posibles focos problemáticos que darían lugar a la eventual suscripción de un programa de gestión donde, como resultado, se hacen los siguientes hallazgos y consideraciones:

*Revisiones previas y periódicas de instalaciones internas:*

- En línea con los antecedentes, GdO en información aportada en el marco del desarrollo del presente documento informó, que para el 19 de marzo de 2020 tenía identificadas 1843 cuentas de usuario a las cuales no se les había podido suspender el servicio, situación que

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

<sup>2</sup> Deighton-Smith, R., A. Erbacci and C. Kauffmann (2016), “Promoting inclusive growth through better regulation: The role of regulatory impact assessment”, OECD Regulatory Policy Working Papers, No. 3, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/5jm3tqwqp1vj-en>





impacta directamente en las condiciones de seguridad requeridas para la prestación del servicio.

- Es necesario indicar que la regulación estableció que, como mínimo, se debe anunciar al usuario en tres (3) oportunidades, y dar indicaciones sobre el proceso de revisión periódica y las consecuencias de su incumplimiento. Sin perjuicio de lo anterior, las consideraciones del numeral 5.23 del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, no limita a las empresas para que tomen otras medidas de información que inviten al usuario a cumplir con la obligación de realizar la revisión periódica de sus instalaciones internas de gas.
- GdO informó que los OIA que son independientes, es decir que, no tienen vínculo contractual con el prestador, no garantizan las inspecciones en todo el mercado agregado de GdO, debido a que, según han indicado estos organismos, no es económicamente viable para ellos realizar dichas visitas en “zonas de difícil acceso” o las condiciones de orden público no permiten que ejecuten su labor eficazmente.
- Con motivo de las reclamaciones por la suspensión del servicio en el marco de la emergencia “social económica y ecológica” en los meses abril, mayo y junio en los municipios de Cartago y Restrepo en Valle del Cauca, en lo particular esta dirección indagó con el prestador y se logró identificar una problemática derivada de la no existencia de certificados de las instalaciones internas, con motivo de la revisión previa. Observándose en algunos casos, cuentas que desde hace cuatro (4) años contaban con acceso al gas combustible, pero no contaban con el correspondiente certificado de conformidad.
- Frente a esta situación, la empresa manifestó que se informó a los usuarios de la no existencia de un Certificado de conformidad, en la medida en que no se logró probar la autenticidad de este, ya que los Organismos de Inspección como ASSIGAS (Antes Sigma Ltda.), no lo enviaron a través del mecanismo previsto para tal fin, a saber correo electrónico [info@gdo.com.co](mailto:info@gdo.com.co) y en la página Web en sitio de revisiones periódicas pueden cargar los organismos de inspección los certificados de conformidad, conforme con la normatividad vigente.

*Atención al cliente:*

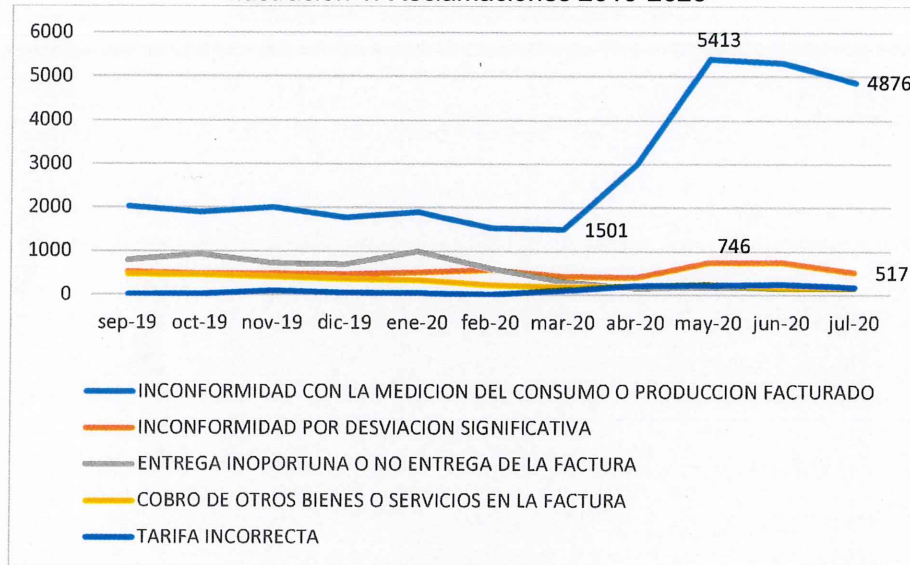
En Buenaventura, GdO indica que una vez realizado el análisis de la población del del Distrito de Buenaventura se identificó que el 70% de los usuarios de la compañía estaban ubicados en la parte continental del territorio, debido a esto se tomó la decisión de trasladar la oficina de atención al público a un local con mejores características locativas, ubicado en el barrio Bolívar. La posibilidad de tener una oficina en la Isla, para atender usuarios ubicados en esta zona, será evaluada, en la medida que GdO ha fortalecido sus canales de atención remota como lo es su página web, call center y atención de PQR's. Es importante señalar que los usuarios actualmente cuentan con múltiples alternativas para la atención y gestión de sus peticiones, quejas y reclamos a través de canales no presenciales 24 horas como son el telefónico, correo electrónico y/o la página WEB”.

*Análisis de PQR:*



- Según la información aportada por GdO, del total de 59.365 PQRs en el año 2019, el 59.41% de las QR correspondieron al proceso de facturación, de las cuales el 51.48% fueron de Cali y el 48.51% de municipios. Las principales causas de reclamos son: Consumo facturado (72,05%) y Desviación significativa. Las principales causas de quejas son por entrega no oportuna de la factura (84.81%).
- Con corte a 3 de agosto de 2020 y desde el 1 de septiembre de 2019, se evidencian 38.944 quejas para este prestador de servicio. De estas quejas, 36.028 corresponden a los cinco (5) principales conceptos presentados en la gráfica, donde estas representan el 92,5% de las quejas en este periodo de tiempo.

Ilustración 1: Reclamaciones 2019-2020



Fuente: SUI



Fuente GDO

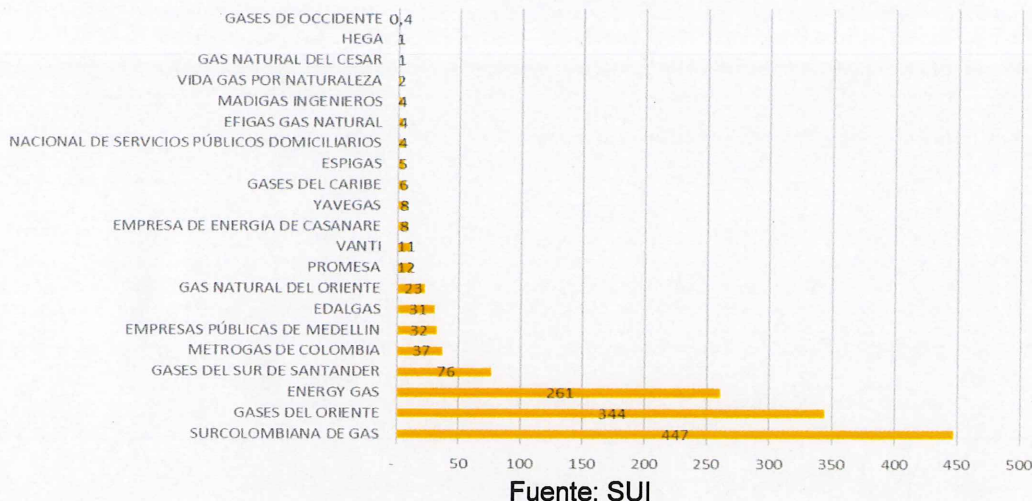
En esta información se evidencia que el principal concepto de quejas de los usuarios corresponde a "inconformidad con la medición del consumo o producción facturado" que



para este periodo de tiempo analizado correspondió al 54,1% de las quejas totales presentadas.

- De la ilustración II se puede observar, que por cada mil usuarios GdO presenta un número bajo de quejas en su principal concepto de reclamaciones, comparado con las demás empresas del sector.

**Ilustración 2: Quejas por medición del consumo o producción facturado por cada 1.000 habitantes 2019.**



El prestador en una de sus comunicaciones indica:

- “En el año 2019, el 59.41% de las QR correspondieron al proceso de facturación, de las cuales el 51.48% fueron de Cali y el 48.51% de municipios.”
- Las principales causas de reclamos son: Consumo facturado (72,05%) y Desviación significativa.
- Las principales causas de quejas son: Entrega no oportuna de la factura (84.81%) y queja por método y procedimiento.
- Considerando la dinámica que requiere esta operación de lectura, facturación y recaudo que entrega más de 12 millones de facturas al año, esto hace que las Quejas y los Reclamos sólo representen un 0,29% de las facturas entregadas.”

**Facturación:**

- A través de la revisión de 25 facturas aportadas por el prestador, se determinó que el documento cumple con los requisitos mínimos de facturación según la CREG 108 de 1997




- Una vez revisado el esquema tarifario asociado a la unificación de mercados de GDO aprobado por la resolución CREG 197 del 2017, se evidencia que 5 de sus 6 mercados están integrados, que los costos de transporte vehicular están incluidos dentro de la tarifa total facturada para todos sus mercados, y que el concepto de "solidaridad" de los mercados relevantes aplica en este caso: con un incremento mínimo en la tarifa (aproximadamente 4 pesos) por suscriptor a los usuarios de mercados grandes, se impacta positivamente a suscriptores de mercados más pequeños generando un ahorro, para el caso de Buenaventura y Padilla de alrededor de 739 \$/m<sup>3</sup> del transporte virtual.
- Sobre los reiterados cobros de las copias de las facturas solicitadas, GdO asegura que "la reimpresión del duplicado del estado de cuenta es un servicio que ofrece la compañía, posterior a la entrega de la factura en los hogares de todos sus usuarios" y desde el 2015 se tomó la decisión de cobrar por copia de la factura, decisión que el Prestador adoptó al observar que "año a año, el número de duplicados generados iba en aumento 2013 - 25.300, 2014 - 27.445, 2015 - 35.601."

Así mismo manifiesta el Prestador que, en el marco de lo establecido en la Ley 142 y en línea con lo recogido en el concepto No. 836 de 2012 de la SSPD, se pueden cobrar el valor de las copias emitidas a solicitud del usuario. Respecto del cobro de conceptos distintos al suministro de gas natural, tales como, duplicados de facturas, revisiones periódicas, cargo por conexión, entre otros, es legal su cobro al usuario siempre y cuando el servicio haya sido efectivamente prestado y el cobro de dicho concepto se encuentre enunciado en el contrato de condiciones uniformes, aspectos todos a los cuales GdO le ha dado cabal cumplimiento.

- Es importante resaltar que cuando un cliente se acerca a la oficina del prestador y solicita un duplicado de la factura entregada en el predio, se entrega un duplicado de su estado de cuenta y no es un duplicado de un mismo documento, es decir no contiene toda la información de facturación que si contiene la factura original.

### 1.3. CONCLUSIONES SOBRE LAS PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS

- La DTGGC, consciente de la importancia que tiene el cumplimiento de los requisitos técnicos y de seguridad bajo los cuales se debe permitir el suministro de gas combustible a las instalaciones finales de los usuarios y suscriptores, determina oportuno hacer uso de todas las medidas al alcance de los agentes involucrados en la prestación del servicio, con las cuales se suministre el servicio de gas combustible, en condiciones de seguridad para los usuarios.
- En pro de la seguridad y confiabilidad de la prestación del servicio se recomienda que GdO continúe fortaleciendo sus procesos de coordinación y supervisión sobre los OIA, con los que tenga vinculación, dentro del marco regulatorio.
- No se incluyó capítulo financiero en el presente documento debido a que, en una revisión preliminar GdO no ha generado alertas de riesgo; adicionalmente a la fecha de su

realización, durante la inspección de información operativa diaria reportada dentro de los lineamientos de la resolución SSPD 9825, GdO no ha arrojado alerta.

- Si bien el porcentaje de reclamaciones por concepto de facturación es alto, esto es respecto del número total de reclamaciones que recibe; este porcentaje contrasta con el inferior número de reclamaciones que registra GdO frente a las demás empresas prestadoras. En línea con esto y teniendo en cuenta la baja participación de las reclamaciones de GdO en el total de reclamaciones del mercado, no ameritaría incluir este apartado en el programa de gestión.

GdO atiende cerca de 1.200.000 cuentas de usuario, ubicados en 2 departamentos, encontrándose que varios usuarios están haciendo uso de las instalaciones de gas sin presentar el certificado de conformidad correspondiente, y sin que se haya podido constatar dichas redes internas tengan las condiciones de seguridad requeridas para la prestación del servicio. Bien sea, porque los usuarios se han conectado o reconectado irregularmente o por condiciones especiales que no han permitido la suspensión.

- Es prioritario que el prestador se comprometa con la normalización de las cuentas pendientes de "verificación previa", identificadas al momento de la suscripción del presente programa de gestión y durante la ejecución del mismo.
- Es necesario suscribir un Acuerdo de Programa de Gestión entre la empresa GdO y la SSPD con el objetivo de que GdO tome las acciones que conduzcan a la normalización del proceso asociado a las revisiones periódicas de las instalaciones internas, de modo que, todas las cuentas que cumplen su plazo máximo de revisión periódica, cumplan con las disposiciones regulatorias en materia de certificación de la conformidad.
- Adicional a las medidas ya tomadas por GdO, se recomienda que la empresa continúe desarrollando las estrategias y mecanismos de socialización formativa para concientizar sobre la importancia, impactos y consecuencias asociadas a las revisiones previas y periódicas de instalaciones internas, orientados tanto a los usuarios como a los vocales de control.
- Se recomienda que la base de datos de GDO con las cuentas no suspendidas se mantenga actualizada, de manera que discrimine cuales de las revisiones son previas, cuales son periódicas.

Incluir en la matriz de riesgos, la identificación de riesgos e impacto asociados a la no suspensión de cuentas sin certificación vigente de instalación de revisiones periódicas internas.

#### 1.4. REUNIONES Y MESA DE TRABAJO CONJUNTA ENTRE GdO Y LA SSPD

La Dirección Técnica de Gestión de Gas, mediante Radicado SSPD N° 20202300807671 del 19 de agosto de 2020, citó a GdO para reunión el día 24 de agosto de 2020 con motivo de presentar los resultados de las actuaciones adelantadas para evaluar la posible formulación de un Acuerdo de Programa de Gestión con GdO.



Durante la aludida reunión, por parte de la SSPD se presentó el documento base para suscribir "BASES PARA SUSCRIBIR UN ACUERDO DE PROGRAMA DE GESTIÓN" y se expuso el modelo de "Matriz de indicadores" donde se establecería los indicadores para los temas donde se considera que el Prestador debe tomar acciones.

Por otra parte, en la mencionada reunión, se acordó el calendario para el progreso de las siguientes mesas de trabajo y se estableció como posible fecha de firma del programa la semana del 7 al 11 de septiembre.

Posteriormente se desarrollaron 3 mesas de trabajo con GdO, los días 26 de agosto de 2020, 4 y 7 de septiembre de 2020, con el objetivo de afinar detalles y fijar la versión de la "Matriz de Indicadores" con los cuales se hará el respectivo seguimiento a las acciones de GdO tendientes a garantizar la prestación del servicio de gas por redes en condiciones de seguridad y en cumplimiento de otros requisitos obligatorios que fueron detectados por la SSPD.

## 2. RESULTADOS

Respecto de las revisiones periódicas se hizo una revisión conjunta de la matriz de indicadores que fue presentada por GdO. De este ejercicio se concluyó la formulación de indicadores independientes para las 12.094 cuentas de usuario que motivaron la formulación del Acuerdo de Programa de Gestión, por una parte 1.509 cuentas vencidas a corte de febrero 2020 y 10.585 vencidas en septiembre de 2020. Estas últimas con ocasión de la acumulación de usuarios que no realizaron la correspondiente revisión periódica, teniendo en cuenta que el Gobierno Nacional decretó la suspensión de dichas actividades, como medida para la mitigación de propagación del Covid 19, y así mismo restringió la realización de suspensiones de servicio por revisiones periódicas, de acuerdo con lo establecido en las Resoluciones CREG 035, 066, 129 Y 154.

También se formularon indicadores para hacer seguimiento permanente a las cuentas de usuario que mes a mes entran, salen o permanecen en el grupo de cuentas que no poseen el respectivo certificado de conformidad vigente.

GdO manifestó interés en mostrar, dentro de los indicadores propuestos para el Acuerdo de Programa de Gestión, los trámites y acciones legales y/o administrativas que debe hacer la empresa apremiando a los usuarios para que den cumplimiento las obligaciones que les corresponden con relación a la certificación de sus instalaciones internas, como el "PROCEDIMIENTO A USUARIOS Y CONSTRUCTORES ESPECIFICANDO LOS TRAMITES REQUERIDOS PARA LA VENTA COMPLETA O CARGO POR CONEXIÓN, CONSTRUCCIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA RED INTERNA" y las evidencias relacionadas con las "CAMPAÑAS DE MANEJO SEGURO DEL GAS" entre otros.

Por otra parte, se acordó hacer una reunión de seguimiento a los avances del Acuerdo de Programa de Gestión, con corte trimestral. En dicha reunión se revisarán los avances y la tendencia de cumplimiento sobre los acuerdos realizados, esto con objeto de validar las metas o para hacer el ajuste en plazo u alcance, si a ello hay lugar.

### 3. OBJETIVO

Tomar acciones, en el marco de las funciones de inspección, vigilancia y control asignadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que GdO tome las medidas necesarias para 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<sup>3</sup>. 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 del gas.

### 4. PLAN DE ACCIÓN (Ver anexos)

Como se indicó anteriormente en este documento, durante las mesas de trabajo adelantadas entre GdO y SSPD el día 24 y 26 de agosto de 2020 y 4 y 7 de septiembre de 2020, se concertaron indicadores, metas y entregables para hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por GdO. El aludido documento se encuentra contenido en los Anexo A como "*Matriz de entregables*" y Anexo B "*Matriz de indicadores*".

Sin perjuicio de lo anterior, se concertó hacer reuniones periódicas entre GdO y la DTGGC con el fin de revisar los avances logrados sobre los compromisos y, de ser necesario, definir la posible reprogramación de las metas y fecha de terminación del Acuerdo de Programa de Gestión.

En las reuniones de seguimiento se revisarán los avances trimestrales y se desarrollará 15 días calendario del mes siguiente al trimestre evaluado, contando desde la fecha de firma del presente documento.

Sin perjuicio de los asuntos que fueron incluidos en los anexos A y B, GdO deberá tomar las medidas que corresponda para garantizar el cumplimiento a los temas identificados. En caso de ser necesario, se acordarán plazos y metas para lo que no haya sido incluido en la aludida Matriz.

En este orden de ideas, los temas a considerar por parte de GdO son:

- Tomar las acciones que conduzcan a la normalización de todas las cuentas que cumplen su plazo máximo de revisión periódica. (Anexos)
- Tomar las acciones que conduzcan a la normalización de todas las cuentas que no cuentan con revisión previa. (Anexos)
- Tomar las acciones para garantizar que el proceso por medio del cual GdO aplica las disposiciones de la CREG 059 de 2012 permita garantizar cumplimiento al esquema de revisiones periódicas.
- Desarrollar un procedimiento a usuarios y constructores especificando los trámites requeridos para la venta completa o cargo por conexión, construcción y certificación de la red interna.
- Mantener actualizada la base de datos que registra la información de revisiones periódicas de las cuentas a las que se suministra el servicio de gas.

<sup>3</sup> Modificado por la Resolución CREG 059 de 2012.



- Elaborar un cronograma que permita hacer seguimiento sobre las acciones que viene ejecutando y que permita medir los avances, así como el impacto de estas medidas sobre el proceso de normalización de usuarios.
- Incluir en la matriz de riesgos, la identificación de riesgos e impacto asociados a la no suspensión de cuentas sin certificación vigente de instalación de revisiones periódicas internas.

## 5. DURACIÓN

El programa de gestión tendrá como fecha de inicio, la fecha de su suscripción por las partes y termina un (1) año calendario después de la fecha de suscripción.

Una vez desarrollada la segunda reunión trimestral de seguimiento se revisará y se evaluará la necesidad de acordar una nueva fecha para la terminación del Acuerdo de Programa de Gestión y la posibilidad de modificación del alcance de este.

## 6. SEGUIMIENTO

GdO presentará informes de avance con corte trimestral que serán enviados a la SSPD dentro de los 15 días calendario siguientes al cumplimiento del trimestre evaluado y analizado posteriormente en las respectivas reuniones de seguimiento.

## 7. CIERRE

El presente programa de gestión se entenderá por cerrado con la presentación del informe final de seguimiento y el estado será el que allí se registre.

**LUZ MERY TRIANA ROCHA**

Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible  
Superintendencia Delegada para Energía y Gas

**MARIA FERNANDA SANCHO G**

Representante Legal Gases de Occidente S.A.  
Empresa Servicios Públicos

Anexo A: Matriz de Entregables  
Anexo B: Matriz de Indicadores

Proyectó: Javier Vargas Machado – Profesional DTGGC  
Marco Aurelio Pérez – Profesional DTGGC  
Revisó: Luz Mery Triana Rocha – Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible