

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO

Surtidora de Gas del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos
SURTIGAS S.A. E.S.P.

Entre los suscritos a saber, 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** (en adelante, SSPD), 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** (en adelante, SURTIGAS), con Nit 890400869 – 9, hemos acordado celebrar el presente Programa de Gestión.

1. 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 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.

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, toda vez que se encontraron problemas en la expedición de facturas, así como usuarios en mora que no habrían 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.

En 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. Lo anterior, teniendo en cuenta la Circular SSPD No. 003 de 2004, que establece 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 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 los hallazgos de la SSPD, 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 solicitado por el prestador y de incluir acciones relacionadas con 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 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.

1.1 MARCO LEGAL

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



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

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. 20171300104725 del 29 de junio de 2017 “Por medio de la cual se delega unas funciones” y en donde se 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 continuo¹.

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:

¹ 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>



[Handwritten signature]

- 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 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.”²

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 el logro de los resultados, una vez concluida la ejecución del Acuerdo de Programa de Gestión.

1.2 CIRCUNSTANCIAS QUE MOTIVAN LA SUSCRIPCIÓN DEL ACUERDO

1.2.1 ÁREA TÉCNICA OPERATIVA

Con base en la información aportada por SURTIGAS, la recopilada en visita los días 18 al 20 de septiembre y la existente en el Sistema de Único de Información – SUI, la DTGGC procedió a evaluar la problemática expuesta por el Prestador, respecto de las dificultades operativas que impiden el adecuado control, así como las respectivas actividades de suspensión del servicio, sobre las instalaciones internas de gas que cumplen el plazo máximo de revisión y que no demuestran la existencia de un certificado de conformidad vigente.

Para esto, la DTGGC procedió inicialmente a revisar la información compartida por SURTIGAS y a contrastarla con la información disponible en SUI, posteriormente realizó visita a las instalaciones de SURTIGAS, donde se adelantaron las siguientes actividades:

- Recopilación de información de revisiones periódicas.
- Revisión de la base de datos y del sistema con los que SURTIGAS verifica que las instalaciones a que suministra gas, en todo momento, cuenten con un certificado de conformidad vigente.
- Se solicitó una descripción de los recursos con los cuales se adelantan las actividades de control sobre revisiones periódicas y los recursos disponibles para la suspensión del servicio a las cuentas que no están reguladas.
- Revisión del cronograma de metas que fue propuesto por el prestador para la normalización de usuarios que no cuentan con certificación de conformidad vigente.



C014/5927

² 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. Tomado y traducido de: <http://dx.doi.org/10.1787/5jm3tqwqp1vj-en>



C014/5927

- Revisión de los avances actuales en el programa de gestión interno que ya viene desarrollando la empresa y el impacto en la normalización de usuarios.
- Visita a instalaciones internas que se encuentran en estado de inconformidad respecto de la revisión periódica, con el objetivo de validar la información aportada por el prestador. Para esto, la DTGGC realizó un muestreo aleatorio de las instalaciones atendidas por el prestador.

Como resultado de la revisión anteriormente referida, se hacen los siguientes hallazgos y consideraciones, sobre la Información aportada por el prestador y lo recopilado por la DTGGC en la visita realizada los días 18 al 20 de septiembre de 2019, así:

➤ DE LA INFORMACIÓN APORTADA

En el documento en el que SURTIGAS solicitó la suscripción del Programa de Gestión, indicó:

"De acuerdo con el procedimiento establecido en la regulación, la empresa solo puede avisar que la RP está por vencerse. Por lo tanto, no cuenta con instrumentos diferentes a al aviso de suspensión hasta 5 días antes del vencimiento de la fecha límite para persuadir al usuario. Sin embargo, el aviso de suspensión tampoco es suficiente."

Sobre el particular, es necesario indicar que la regulación estableció que, como mínimo, se debe notificar al usuario en tres (3) oportunidades, en las cuales se le deben 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.

El Prestador también informó que, para los casos en que el usuario no cumple con su deber de realizar la revisión periódica dentro del plazo máximo, es necesario "(...) restar el debido proceso y agotar el derecho de defensa previo a la suspensión del servicio". Sobre el particular, es necesario indicar que el debido proceso, respecto de las revisiones periódicas y de las notificaciones dirigidas al usuario de gas informándole las consecuencias de su incumplimiento, está definido en el numeral 5.23 del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes³.

Adicional a lo anterior, se informó que los Organismos de Inspección Acreditados pueden tardar más de dos (2) días para enviar los certificados de conformidad a través de la plataforma habilitada por SURTIGAS para el efecto. Sobre este tema es necesario indicar que, el usuario también puede hacer llegar directamente al prestador, copia del certificado de conformidad a través la cuenta de correo electrónico o fax que el Prestador haya dispuesto para este fin.

En los numerales 2.5, 2.6 y 3.1.3 del documento enviado por SURTIGAS, se determina que es necesario hacer la 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.

El Prestador sugirió lo siguiente:

"Consideramos que la mejor manera de lograr este propósito es incorporar el costo de la misma⁴ (son contemplar ningún tipo de margen de rentabilidad para las Distribuidoras) como un cargo regulado dentro de la factura mensual, de tal forma que los usuarios nunca se rehúsen a realizar este procedimiento."

³ Modificado por la Resolución CREG 059 de 2012

⁴ Revisión periódica de instalaciones internas de gas



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Sobre el particular, es necesario que esta solicitud sea enviada al ente regulador, que, para el caso del servicio de gas combustible por redes, es la Comisión de Regulación de Energía y Gas (en adelante, CREG).

➤ DE LA VISITA A SURTIGAS

Se verificó que El Prestador cuenta con un software denominado TOA, con el cual se programan las órdenes de trabajo relacionadas con las suspensiones a usuarios, en todos los mercados atendidos por SURTIGAS y un sistema denominado SMARTFLEX, donde se almacena toda la información de los usuarios de gas combustible de la empresa. El Prestador, además informó que se encuentra en fase de implementación de un tercer aplicativo denominado DOCUWARE, donde almacenará los registros, en forma digital, de la información recopilada en campo.

Durante las visitas realizadas a las instalaciones internas, se evidenciaron inconvenientes para la ejecución efectiva de algunas de ellas debido a las siguientes razones:

- Restricción de ingreso a los centros de medición, ubicados en la parte interior (antejardines y zonas verdes) de los predios atendidos por SURTIGAS.
- Nomenclatura de las viviendas, no está en lugar visible o no coincide con lo reportado en la base de datos de El Prestador.
- Viviendas con rejas que restringen el acceso a los centros de medición.
- Edificio de propiedad horizontal donde fue difícil identificar a una persona que permitiera el acceso al predio, a las llaves de los candados y puertas que deben ser abiertos para acceder a los centros de medición. Una configuración compleja respecto del acceso a los centros de medición, pasando por varias puertas y rejas aseguradas con candado.

Sin perjuicio de los inconvenientes anteriormente descritos, se percibió disposición, de parte de los usuarios, al momento de permitir el acceso a sus predios y a los centros de medición.

La información contenida en los sistemas del prestador presentó inconsistencias con lo encontrado en campo. No obstante, el prestador demostró que la información se encontraba actualizada en SMARTFLEX y que la inconsistencia fue ocasionada porque la fuente de información usada para la selección de la muestra no había sido actualizada. En estos sistemas, no se puede establecer los registros que corresponden a revisiones previas y los que corresponden a revisiones periódicas. El Prestador manifestó tener acuerdos con algunas empresas de certificación, para la programación y cobro de las revisiones periódicas.

Las acciones adelantadas por el prestador desde el mes de abril, han mostrado un impacto favorable en la normalización de clientes que se encontraban en situación de incumplimiento. En este sentido, de acuerdo a cifras presentadas por El Prestador, entre abril y agosto del año 2019, se logró reducir en un 40%, el porcentaje de cuentas que se encontraban en situación de incumplimiento.

El Prestador mostró evidencias de las acciones adelantadas hasta la fecha, entre las cuales se identifica un fuerte enfoque hacia programas de sensibilización, respecto de la importancia de las revisiones periódicas, dirigidos a los usuarios. Las campañas han abarcado herramientas como la divulgación a través de publicaciones en prensa regional, emisoras de radio, programas televisivos, publicidad individualizada a cada cuenta de usuario, reuniones con la comunidad, visitas personalizadas a usuarios, programas de concientización a través de cuadrillas de visitantes, Página Web de El Prestador, comunicación directa con usuarios, entre otros.



C014/5927



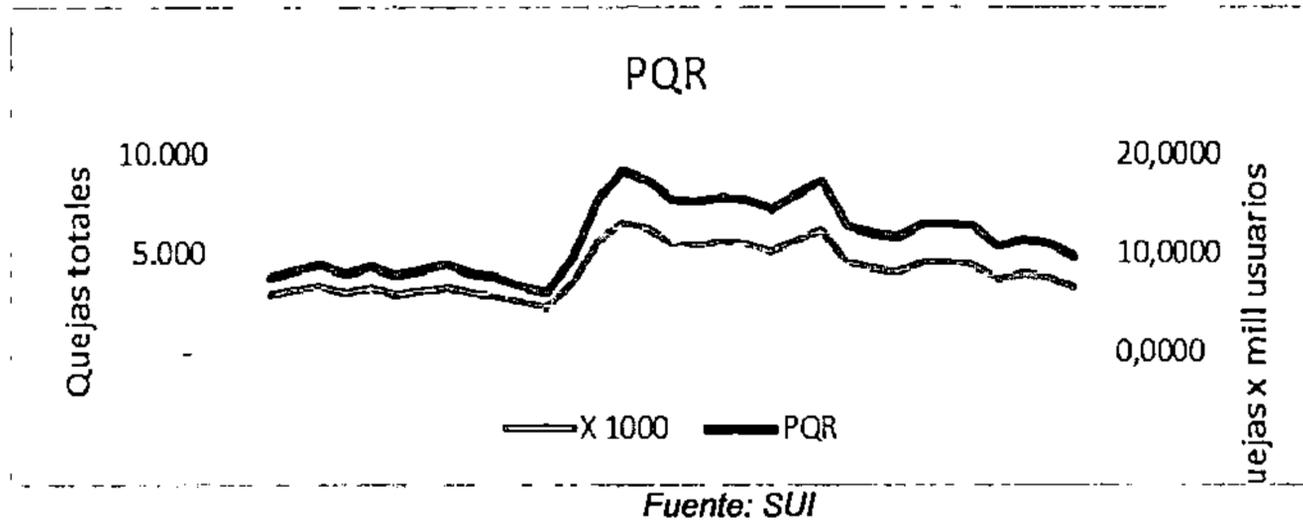
C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

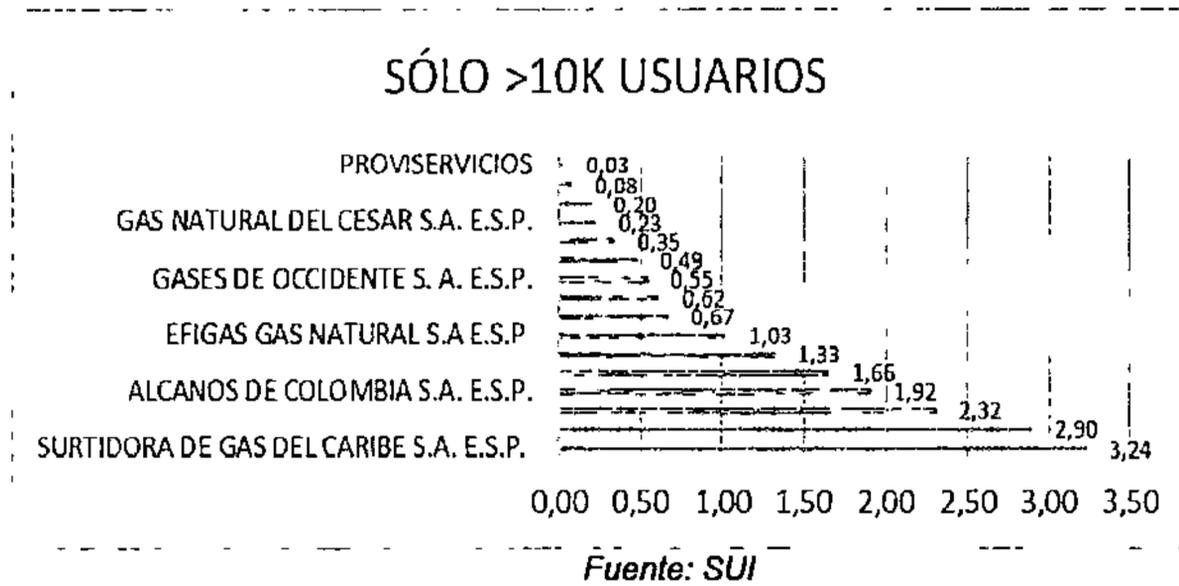
1.2.2 ÁREA COMERCIAL

- Diagnóstico preliminar

Al analizar el comportamiento de las PQR de SURTIGAS, se encontró un ascenso importante en la cantidad de PQR presentadas por parte de esta empresa, tal como se muestra a continuación:



Adicionalmente, se encontró que SURTIGAS tenía una incidencia muy alta de PQR por la causal 102 "Inconformidad con el consumo o producción facturado". Así se muestra en agosto de 2017, en las quejas por facturación, por cada 1,000 suscriptores de las empresas con más de 10,000 suscriptores:



Tal como se puede apreciar, SURTIGAS tenía 3.24 quejas por cada 1,000 suscriptores, el número más alto para empresas de más de 10,000 usuarios.

- Resultado evaluación visita

En el marco de la visita, se encontraron varias causas para las quejas generadas, que se describen a continuación:

- Agregación de mercados: En febrero de 2018, SURTIGAS realizó una agregación de mercados bajo los cuales reunió los 13 mercados existentes en un único mercado agregado. Fruto de esta

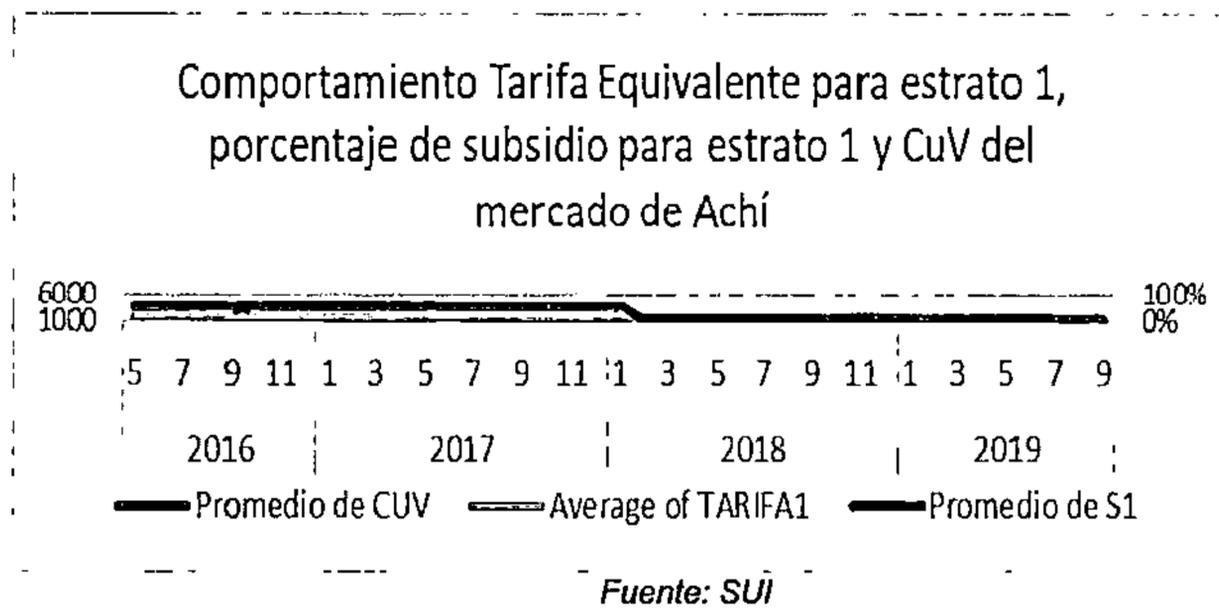


Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

agregación, la tarifa que pagan los usuarios subió levemente en algunos municipios, y en otros bajó tanto, que el subsidio se volvió cero. Esto presuntamente generó algunas quejas por la facturación.

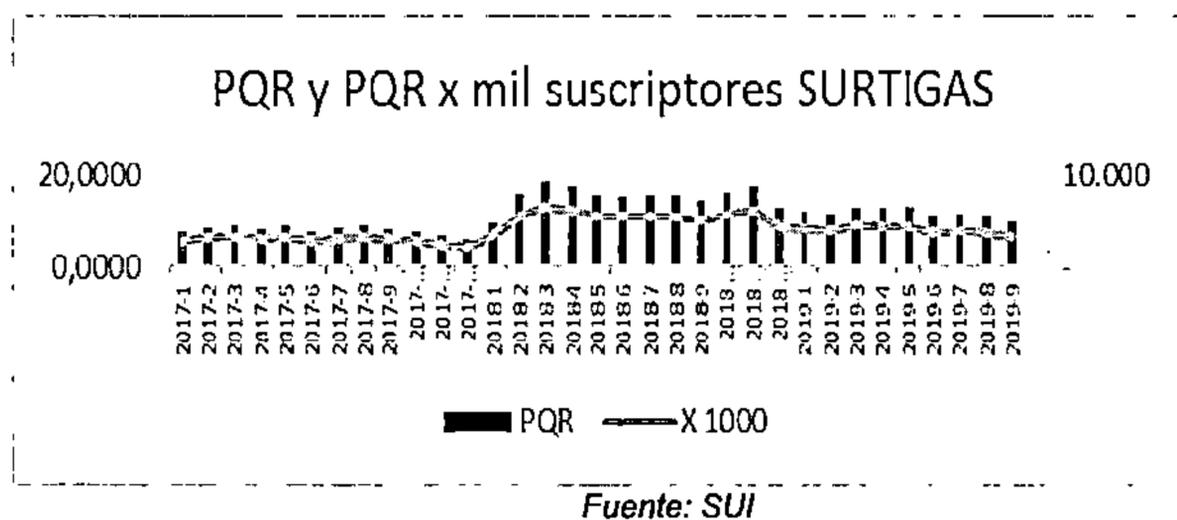
Este caso en particular se dio en San Martín de Loba, que al ser parte del mercado de Achí, su tarifa cayó abruptamente, llevando el subsidio a cero.

A continuación, se muestra el comportamiento que tuvo la tarifa para estrato 2, el CuV, y el porcentaje de subsidio, para el mercado de Achí:



Como se puede apreciar, en febrero de 2018, fruto de la agregación el CuV pasó de ser más de 3,200 pesos por m3, a menos de 1,200 pesos por m3. Como la tarifa equivalente para estrato 1 era de más de 1,600 pesos por m3, la tarifa tuvo que pasar a niveles similares a los del CuV, con un subsidio que pasó a ser de cero.

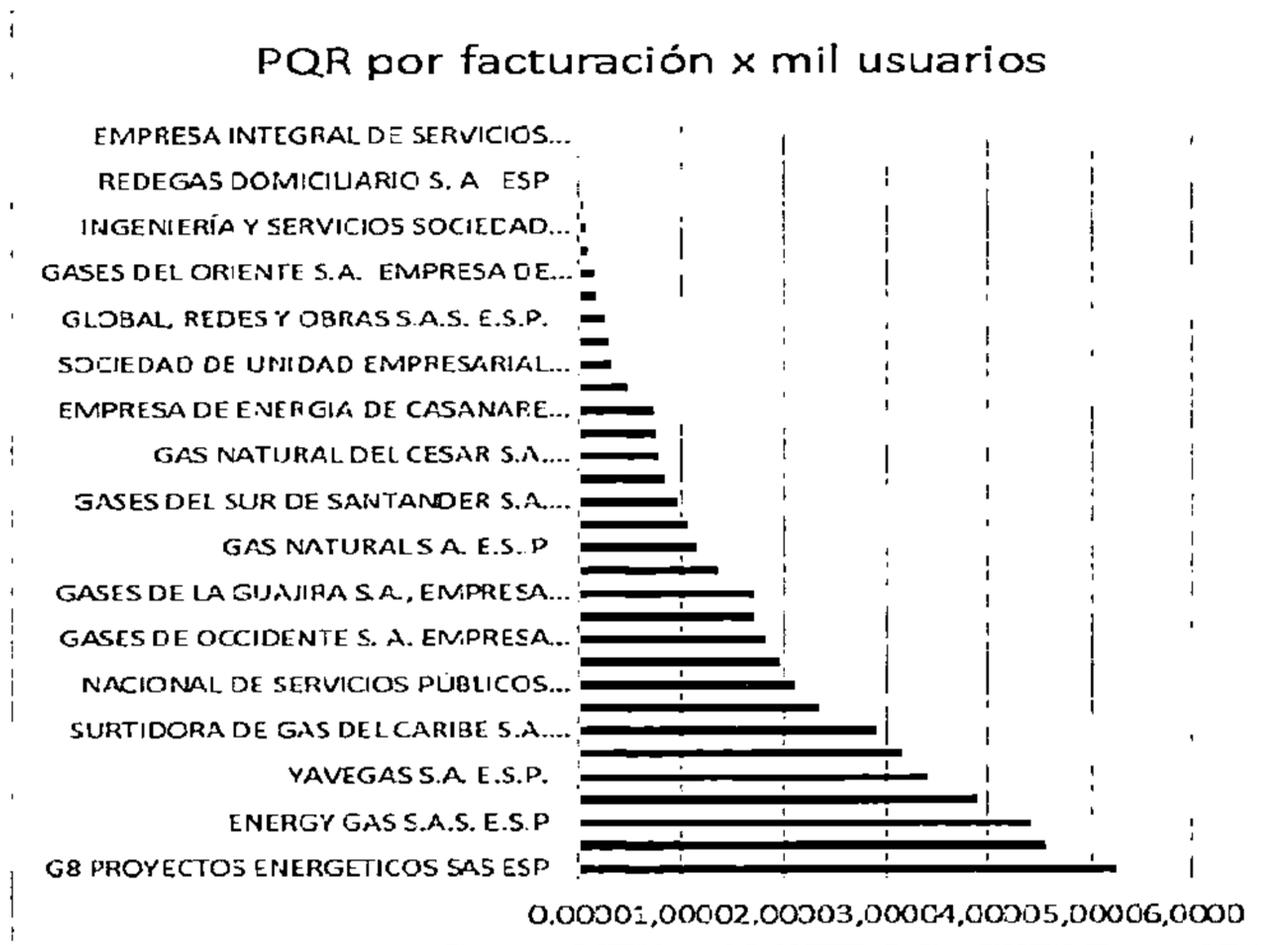
- Se identificó la implementación de un software de facturación en febrero de 2018. Esta implementación trajo consigo demoras en la lectura de medidores, que causaron quejas repetidas por este ítem. Esta fue la principal explicación otorgada por SURTIGAS en la visita. Según la versión argumentada y soportada por la empresa, dicho proceso ya fue finalizado y las PQR por facturación ya regresaron a sus niveles normales. El anterior proceso se evidencia en la siguiente gráfica:



m

Como se puede apreciar, las estadísticas de PQR son consistentes con la versión de SURTIGAS. Se da un pico en febrero de 2018, que ha venido disminuyendo paulatinamente, hasta llegar a niveles similares a los históricos en 2017.

Adicionalmente, si se repite el ejercicio de ranking, de comparar a SURTIGAS con el resto de distribuidores de más de 10.000 suscriptores, se obtiene que SURTIGAS no tiene un número particularmente elevado de PQR por facturación:



Fuente: SUI

- Se logró identificar que se estaban teniendo varios errores en la impresión de las facturas. En particular no se habían llenado los campos correspondientes al Cuv y la tarifa, a pesar de haber sido registrados correctamente en el SUI. A continuación, un ejemplo:



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

REVISIÓN PERIÓDICA / CARTERA / CONSUMO DE GAS

El Usuario en Revisión Periódica se encuentra al día Gracias

Consumo Mes: 10

Consumo por periodo: 0

Consumo total facturado: 10

Brilla

CUPO ASIGNADO: 0.0

CUPO UTILIZADO: 0.0

CUPO DISPONIBLE: 0.0

SOLO USUARIOS QUE ESTEN AL DÍA

FACTURA N°: 2038923413

CONCENTRADA 4537021

Nombre: GLENNYS PADILLA GONZÁLEZ

Dirección: KR 17 CL 4 - 22

Identificación: 14718508105000500

Estrato: 1471

Código Postal: 1225303817

Municipio: SAN MARTÍN DE LOBA

Identificación: 0013000067010001470005000000

Conexión: RESIDENCIAL

FECHA DE VENCIMIENTO: 23/04/2019

Fecha de lectura: 24/02/2019

Fecha de corte: 26/03/2019

Fecha de pago: 18/02/2019

Valor a pagar: 48,779

DESCRIPCIÓN	PARTIDAS	ESTADO DE CUENTA	IMPORTE
	ACTUAL	PRESENTE MES	SALDO
0010 CARGO POR CONEXIÓN	0	617	40,227
0020 CONSTRUCCIÓN DE INSTALACION EN LÍNEA	0	7,670	87,551
0030 CONSUMO DE GAS NATURAL	22,848	22,848	0
0101 IVA	253	253	0
0201 INTERÉS EN ENCL. SUPLE. CARGO CONEX.	958	958	0
0202 INTERÉS DE FINANCIACIÓN	13,411	13,411	0
0203 INTERÉS DE FINANCIACIÓN	1,334	1,334	0
0204 IVA SOBRE INTERÉS DE FINANCIACIÓN	232	232	0
0205 FINANCIACIÓN CHAVINCA	0	132	11,878
0206 IVA DE INTERÉS Y FINANCIACIÓN	0	145	12,507
0207 CUANTIFICACIÓN DE INSTALACIÓN P4 Y A	0	763	68,323
0208 INTERÉS FINANCIACIÓN INSTALACIÓN	486	486	0

SUBTOTAL 48,779

TOTAL A PAGAR 48,779

Barcode

(415)7700902002777(8020)022340677(3000)000004877900120180423

➤ Se identificó, como un corolario de la problemática expuesta por SURTIGAS para suspender el servicio por la no realización de revisiones periódicas, que tampoco se está suspendiendo el servicio por el no pago de las facturas. Lo anterior teniendo en cuenta que hay cuentas de usuarios que presentan más de 2 (dos) meses de mora y se les sigue suministrando el servicio, esto, a pesar que el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, establece que el prestador deberá suspender el servicio a los usuarios que incumplan con el pago oportuno por más de dos (2) períodos consecutivos de facturación. En relación a esto, El prestador manifestó que: *“A noviembre este porcentaje corresponde aproximadamente al 0,29% del total de usuarios de la compañía”*.

1.2.3 ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO

El GPUEGC, mediante memorando SSPD No. 20192010000813 de 21 de noviembre de 2019, solicitó a la Dirección General Territorial (en adelante, DGT), información sobre los siguientes aspectos:

- Respecto de los Silencios Administrativos Positivos – SAP: Cuántos se recibieron, de ellos cuántos se fallaron sancionando a la empresa, cuántos fueron archivados y cuántos pendientes de trámite.



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

- Respecto de los Recursos de Apelación: Cuántos expedientes ha demorado la Empresa en remitir para su trámite, así como, cuántos recursos de apelación fueron fallados, de ellos, cuántos fueron confirmados, cuántos modificados y/o cuántos revocados.

Información que se envió el 02 de diciembre del 2019 y de la cual se extractó y elaboró el siguiente análisis:

Estadísticas RAPS - Surtigas SA ESP

Tipo de fallo	2017	2018	2019	Total	2017	2018	2019	Total
Confirmar	38	75	29	142	40%	33%	47%	37%
Modificar	33	75	17	125	35%	33%	27%	33%
Revocar	23	78	16	117	24%	34%	26%	30%
Total	94	228	62	384	100%	100%	100%	100%

Tipo de fallo	2017	2018	2019	Total	2017	2018	2019	Total
Confirmar	38	75	29	142	40%	33%	47%	37%
Modificar / Revoca	56	153	33	242	60%	67%	53%	63%
Total	94	228	62	384	100%	100%	100%	100%

Fuente: DGT

1.2.4 CONCLUSIONES SOBRE 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.
- SURTIGAS atiende a más de 700.000 cuentas de usuario, ubicadas en cinco departamentos del norte del país, con lo cual se colige que la situación a tratar es de alto impacto por involucrar a una importante porción de los habitantes del norte del país que están haciendo uso de instalaciones de gas sin que se haya constatado que éstas tengan las condiciones de seguridad para la prestación del servicio.
- El Prestador ha manifestado su disposición en tomar medidas complementarias que permitan normalizar la prestación del servicio en aquellas cuentas que no cumplen con los requisitos de revisión periódica. Muestra de esta disposición, son las acciones ya desplegadas por SURTIGAS hasta la fecha, con las cuales ha impactado positivamente a sus suscriptores sobre la importancia de las revisiones periódicas. Es así que las cifras de incumplimiento presentadas hasta el primer trimestre del año 2019 se han reducido considerablemente.
- Durante la vista realizada por la DTGGC a SURTIGAS en los días 18 al 20 de septiembre, se evidenció que efectivamente hay situaciones particulares que dificultan las actividades de suspensión del servicio, las cuales se agrupan en tres grupos principales así:
 - Cuentas a las cuales no se permite acceso al centro de medición.
 - Cuentas para las cuales los usuarios no permiten actividad de suspensión.



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Handwritten signature

Handwritten mark

- Cuentas para las cuales los usuarios realizan reconexión no autorizada por el prestador.
- La principal causa que motivó la visita en el tópico comercial, fue la alta incidencia de PQR por facturación, que resultó ser causada por dos factores ya superados: una agregación tarifaria y un cambio operativo que ya fue implementado completamente.
- Sin embargo, se evidenciaron falencias en la impresión de varias facturas, ya que, para algunos casos, el costo unitario variable y la tarifa equivalente fueron impresos de manera incorrecta.
- Adicionalmente, se evidenció que, de manera análoga a las dificultades para suspender a usuarios que no tienen la revisión periódica, se tiene una incidencia de usuarios que no han sido suspendidos, a pesar de tener más de dos períodos sin pago.
- Finalmente, según informa la DTN, se están dando demoras de casos en los cuales se debe hacer el traslado de expedientes a la Superintendencia.

Con base en el análisis de la información sobre el trámite de los Recursos de Apelación, recibida por el GPUEGC, se concluye:

- Teniendo en cuenta que las Modificaciones y Revocatorias de las decisiones de la empresa y revisadas en segunda instancia por la SSPD, superan el 60% en promedio, de los RAPS remitidos a la Dirección Territorial Norte. Por lo tanto, se sugiere a SURTIGAS SA ESP, elaborar un diagnóstico interno donde se evidencien las causas por las cuales se generan dichas modificaciones y/o revocatorias.
- Con base en el diagnóstico, plantear las acciones de mejora y los tiempos en que se desarrollarían, con el objetivo de lograr una disminución al 40% sobre el porcentaje obtenido del análisis anterior, al finalizar el programa de gestión.

Lo anterior con el propósito de garantizar el cumplimiento al debido proceso administrativo en el trámite de PQR y Recursos presentados por los usuarios, a continuación, se formulan las acciones que la SSPD espera que sean implementadas por El Prestador:

- Resolver de manera oportuna de conformidad con las exigencias normativas las PQR's, presentadas por los usuarios o suscriptores.
- Resolver de manera integral las solicitudes contenidas en las peticiones presentadas por los usuarios.
- Realizar la notificación (citación, notificación por aviso y publicación) de manera oportuna, cierta y probada, de las decisiones empresariales y recursos.
- Atender de manera asertiva a los usuarios y asesorarlos de forma, fondo y en los términos legales para interponer los recursos a las respuestas empresariales.
- Darle trámite oportuno, en los términos de ley, a los recursos interpuestos por los usuarios contra las decisiones empresariales, incluyendo la remisión de los recursos de apelación, dentro del término establecido en la normatividad, a la SSPD.

De otra parte, como producto de la información obtenida en la visita a la empresa y de los documentos analizados por el GPUEGC se tiene que:



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

- Se Identificó que en la sede de la ciudad de Cartagena no existe aviso que permita identificar a la Empresa.
- No se identificó la existencia de un programa que permita adelantar actividades eficaces y que respondan a un plan para socializaciones con los vocales de control, personerías y usuarios, frente a derechos y deberes; y en especial en lo relacionado con la Revisión Periódica. – RP.
- Se estableció que, dentro de las decisiones adoptadas por la DTN, en los recursos de apelación, se presentaron Modificaciones y Revocatorias de las decisiones de la empresa que superan el 60% en promedio.

1.3 REUNIONES Y MESA DE TRABAJO CONJUNTA ENTRE SURTIGAS Y SSPD

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, mediante Radicado SSPD No. 20192301031271 del 25 de noviembre de 2019, citó a SURTIGAS para reunión el día 5 de diciembre de 2019 con motivo de presentar los resultados de las actuaciones adelantadas para evaluar la posible formulación de un Acuerdo de Programa de Gestión con SURTIGAS.

Durante la aludida reunión, se presentó la primera versión de la “*Matriz de Indicadores*” con los indicadores propuestos para los temas donde se considera que SURTIGAS debe tomar acciones tendientes a garantizar la prestación del servicio de gas por redes, en condiciones de seguridad y en cumplimiento de otros requisitos de obligatorio cumplimiento que fueron detectados por la SSPD. Con ocasión de la misma reunión, se hizo entrega del documento “*BASES PARA SUSCRIBIR UN ACUERDO DE PROGRAMA DE GESTIÓN*”. Como resultado se establecieron acuerdos sobre los elementos a considerar en el programa y se formuló un cronograma de actividades entre las partes.

En cumplimiento del cronograma de actividades, se adelantó mesa de trabajo el día 18 de diciembre de 2019, en la sede principal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios donde se realizaron grupos de trabajo por temática así:

- Revisiones Periódicas
- Análisis Información Financiera (Deudores)
- Grupo de Protección del Usuario
- Comercial

1.3.1 RESULTADOS GRUPO – REVISIONES PERIÓDICAS

Respecto de las revisiones periódicas se hizo una revisión conjunta de la matriz de indicadores que fue presentada por SURTIGAS, de este ejercicio se concluyó la formulación de indicadores independientes para las 6.780 cuentas de usuario que motivaron la formulación del Acuerdo de Programa de Gestión. 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.

El prestador 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 a las obligaciones que les corresponden con relación a la certificación de sus instalaciones internas. En tal virtud se acordó la implementación de un indicador de gestión para medir las actividades que en este sentido desarrolla la empresa.



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Se acordó la formulación de un indicador que muestre el cumplimiento en revisiones periódicas, respecto del total de cuentas atendidas por SURTIGAS.

En razón a la gestión adelantada por El Prestador, se está presentando una tendencia decreciente en el volumen de cuentas que vienen siendo normalizadas a través de la certificación y/o suspensión del servicio. En este orden de ideas, se acordó hacer una reunión de seguimiento a los avances del Acuerdo de Programa de Gestión, con corte a 30 de junio de 2020. 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.

1.3.2 RESULTADOS GRUPO – ANÁLISIS INFORMACIÓN FINANCIERA (DEUDORES)

En la reunión del grupo encargado de los temas financieros, con los profesionales encargados se expuso el resultado del análisis de una situación financiera a corte de 30 de agosto de 2019, que presuntamente podría estar relacionada con la imposibilidad de la empresa de realizar cobros (o suspensión del servicio) a usuarios morosos, como se observa a continuación:

1.3.2.1 Composición de la Cartera

Cuenta ⁵	Denominación	AGO 2019	%	Δ18-18	Δ%	Año 2018	Δ18-17	%	Δ%	Año 2017	%
1406	VENTA DE BIENES	1.886.019.546	0,3%	206.339.641	12,3%	1.679.679.905	-1.019.605.637	0,3%	-37,8%	2.699.285.542	0,5%
1407	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	172.852.434.072	24,5%	55.288.002.957	47,0%	117.564.431.115	-7.635.092.419	19,0%	-6,1%	125.199.523.534	21,9%
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	179.669.572.492	25,5%	13.078.627.885	7,9%	166.590.944.607	-2.777.621.199	26,9%	-1,6%	169.368.565.806	29,6%
1422	ANTIC. O SALDOS A FAVOR IMPTOS Y CONTR	1.861.471.995	0,3%	- 933.352.841	-33,4%	2.794.824.836	-2.603.204.457	0,5%	-48,2%	5.398.029.293	0,9%
1425	DEPÓSITOS ENTREGADOS	261.195.971	0,0%		0,0%	261.195.971	261.195.971	0,0%			0,0%
1470	OTROS DEUDORES	57.644.306.455	8,2%	5.078.028.847	9,7%	52.566.277.608	16.480.758.266	8,5%	45,7%	36.085.519.342	6,3%
1490	ACTIVO FINANCIERO CONCESIONADO	280.195.767.904	39,7%	15.298.669.704	5,8%	264.897.098.200	29.694.535.806	42,8%	12,6%	235.202.562.394	41,1%
1420	AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	10.950.913.484	1,6%	1.709.465.816	-13,5%	12.660.379.300	14.329.537.979	2,0%	-858,5%	-1.669.158.679	-0,3%
	TOTAL DEUDORES	705.321.681.919	100%	86.306.850.377	13,9%	619.014.831.542	46.730.504.310	100%	8,2%	572.284.327.232	100%

Fuente: Surtigas. Elaboración: DTGGC

En la tabla anterior, se evidencia que la cartera de SURTIGAS está compuesta básicamente de 4 componentes, en el siguiente orden de importancia relativa:

1. Activo Financiero Concesionado⁶
2. Cartera de Servicio Público de Gas

- ⁵ 1406 Cartera de Bienes comercializados
 1407 Red Interna, Brilla, Seguros entre Otros
 1408 Servicio de Gas y Subsidio FSSRI.
 1422 Anticipo de Impuestos
 1425 Depósitos entregados
 1470 Rendimientos Cartera Financiación no Bancaria - Brilla
 1490 Activo Financiero Concesionado
 1420 Anticipos para adquisición de Bienes y Servicios

⁶ Según la Nota N° 8 de los EEEF del año 2018, este concepto: (...) "Corresponde a la obligación de vender la redes y gasoductos concesionados al Estado Colombiano a la fecha de finalización de los contratos. (...)"



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

3. Cartera por Prestación de otros servicios, que incluye la cartera de financiación no bancaria (Brilla).
4. Rendimientos de la Cartera por los servicios financiados a los usuarios incluyendo los rendimientos del servicio de financiación no bancaria (Brilla).

Los anteriores conceptos representan el 97,9% de los deudores de SURTIGAS a 31 de agosto de 2019.

Por otra parte, la cartera tuvo un crecimiento de 13,9%, equivalente en \$86.307 millones de pesos, en relación al cierre del año 2018. El incremento principalmente se generó por el crecimiento de las cuentas por cobrar de los servicios de Brilla y Redes Internas, seguido del incremento de reconocimiento del valor del activo financiero concesionado; y finalmente, por el crecimiento de la cartera del servicio público de gas domiciliario en \$13.079 millones de pesos.

1.3.2.2 Composición de la cartera del servicio de gas

Denominación	AGO 2019	%	Año 2018	%	Δ19-18	Δ%
DISTRIBUCIÓN CORTO PLAZO	16.103.996	0%	14.669.996	0%	1.434.000	10%
COMERCIALIZACIÓN TERCEROS CORTO PLAZO	69.802.894.973	39%	69.789.890.972	42%	13.004.001	0%
COMERCIALIZACIÓN CORTO PLAZO	33.938.593.901	19%	34.656.947.021	21%	- 718.353.120	-2%
COMERCIALIZACIÓN LARGO PLAZO	61.678.521.372	34%	53.312.985.547	32%	8.365.535.825	16%
DETERIORO DEUDORES SERVICIO DE GAS COMBUST DISTRIB	- 13.534.477.272	-8%	- 9.133.344.847	-5%	- 4.401.132.425	48%
DETERIORO DEUDORES SERVICIO GAS COMBUST DISTRIB LP	- 18.284.215.218	-10%	- 9.597.950.503	-6%	- 8.686.264.715	91%
SUBSIDIO SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE	46.052.150.740	26%	27.547.746.421	17%	18.504.404.319	67%
TOTAL CARTERA DE GAS COMBUSTIBLE	179.669.572.492	100%	166.590.944.607	100%	13.078.627.885	8%

Fuente: Surtigas. Elaboración: DTGGC

La cartera del servicio de gas combustible está compuesta principalmente por la venta de comercialización de gas y el subsidio Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingreso - FSSRI por cobrar al Ministerio de Minas y Energía. La cartera del servicio presentó un incremento respecto a diciembre de 2018. Explicado principalmente, por el incremento de \$18.504 millones en los subsidios por cobrar, seguido de la cartera por cobrar a largo plazo por \$8.366 millones de pesos.

No obstante, llama la atención que la empresa realizó un reconocimiento del deterioro de la cartera del servicio de gas por valor de \$13.087 millones de pesos, durante el año 2019. Lo anterior, explica que el aumento de la cartera haya sido de una menor cuantía. Es decir, la contabilización de la provisión generó que el crecimiento de la cartera del servicio de gas refleje un incremento de menor cuantía. En consecuencia, la cartera neta del servicio se incrementó en \$13.079 millones de pesos y el deterioro⁷ acumulado de la cartera asciende a \$31.819 millones de pesos a agosto de 2019.

⁷ En las Bases de preparación de los Estados Financieros, la empresa revela lo siguiente:

(...) "El método de cálculo de la provisión que realiza la Compañía está basado en el modelo de pérdida esperada, que tiene como premisas lo siguiente:



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

En síntesis, el impacto en resultados que ha reconocido SURTIGAS, al estimar las potenciales pérdidas por no recuperación de cartera es de un 18% del total de la cartera "recuperable" para la empresa. Otro punto de vista, es que el total de la cartera del servicio sea de \$211.488 millones de pesos, lo anterior teniendo en cuenta el valor del deterioro como cartera recuperable; en dicho sentido, el porcentaje de la cartera que se ha categorizado como potencial pérdida para la empresa, sería del 15% al cierre del mes de agosto de 2019. No obstante, El Prestador manifestó que:

"Con relación al tema del incremento en las provisiones SURTIGAS manifestó varias consideraciones: 1. La metodología de provisión de cartera correspondiente a la norma internacional NIIF 9 se cambió, haciéndola más estricta, desde el 2018 y se ha venido ajustado durante el 2019 buscando una posición lo más conservadora asociada a la mayor anticipación posible a una pérdida futura, lo que ha llevado a incrementos en los montos de provisión durante este año. 2. Durante el 2019, y más específicamente, en el mes de abril, se licitó el servicio de gestión de cartera por parte de SURTIGAS, lo que implicó un cambio en los contratistas (inclusión de 2 nuevos contratistas) que hasta ese momento venían realizando la labor de cobro para la compañía generando una afectación temporal en dichas labores lo que generó unas afectaciones en la actividad de cobro durante los meses siguientes que claramente afectó nuestros niveles de provisiones mientras se daba el proceso de ajuste requerido. 3. La provisión es una protección ante una potencial pérdida futura, sin embargo, no representa una pérdida real y material para la compañía hasta el momento que la misma no se realice, lo cual se da en el momento de realizar un castigo de la cartera. Es de anotar que el castigo de cartera de la compañía a noviembre de 2019, \$6.650 millones de pesos, representa menos del 1% de los ingresos facturados, y de este valor aproximadamente el 21% es recuperado.

Es así como, el deterioro acumulado de la cartera de SURTIGAS se vio reducido de \$31.819 millones de pesos en agosto de 2019 a \$29.202 millones en noviembre de 2019."

1.3.2.3 Rotación de la Cartera de SURTIGAS.

Cuenta	Denominación	Rotación CxC Ago-19
1406	VENTA DE BIENES	77 Días
1407	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	927 Días
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	78 Días
1470	OTROS DEUDORES	487 Días
1490	ACTIVO FINANCIERO CONCESIONADO	3.748 Días

Fuente: Surtigas. Elaboración: DTGGC

En la anterior tabla, se observa el resultado del indicador de rotación de cuentas por cobrar, el cual determina el número de días, en el que en promedio la empresa se demora en cobrar la cartera a sus clientes. La tabla muestra únicamente los conceptos más relevantes en SURTIGAS.

Dicho esto, se observa que la rotación de cartera con mayor duración corresponde al activo financiero concesionado, frente a lo cual la empresa explica:

La corrección del valor medirá las pérdidas a un importa igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo para las cuentas por cobrar comerciales que no tienen un componente financiero significativo. Bajo este esquema la Compañía ha desarrollado un modelo de determinación de provisiones basado en las experiencias de pérdida históricas de la Compañía teniendo en cuenta los días de mora, y un modelo simplificado de proyección de factores macroeconómicos que afectan a la industria de la Compañía. (...)"



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

"(...) por su naturaleza corresponde al reconocimiento del derecho incondicional a recibir del estado efectivo u otro activo financiero por los servicios prestados en la construcción de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio público, Este derecho será cancelado al término de la concesión. Por lo anterior, la empresa considera que el indicador de cuentas por cobrar no aplicaría para este rubro.

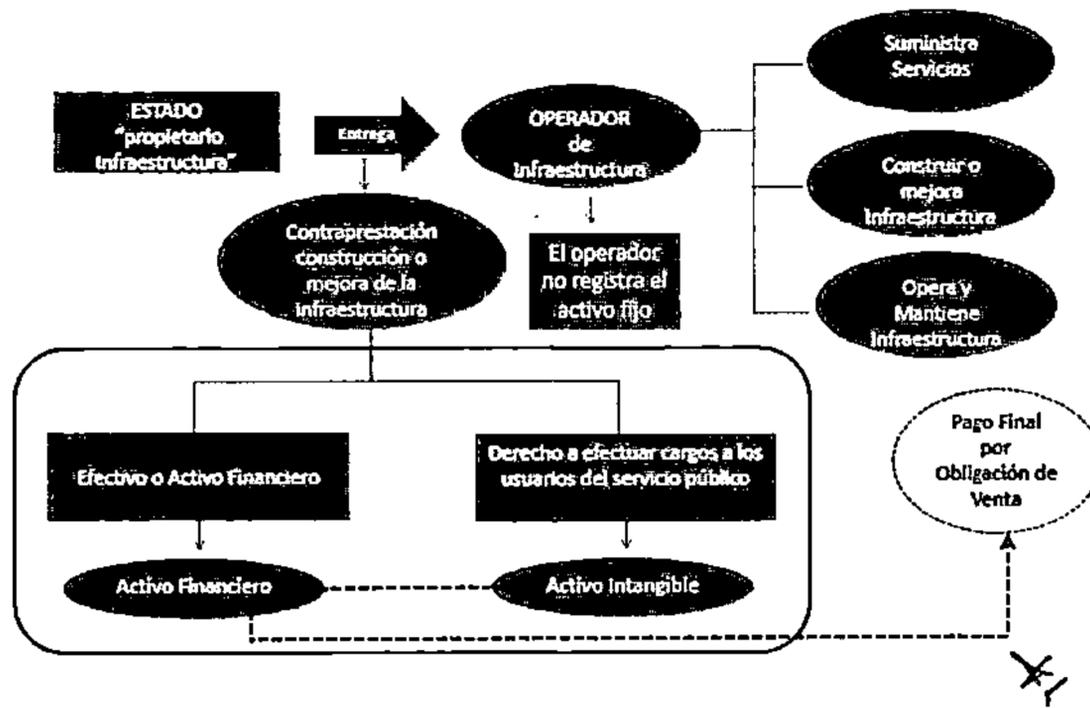
Dado la importancia de este activo para SURTIGAS, se presenta a continuación una explicación por parte de la compañía de la naturaleza y el riesgo que representa.

Activo Financiero Concesión de Gasoducto

En la Nota 8 Numeral (2) de la Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre y 30 de junio de 2018 se establece:

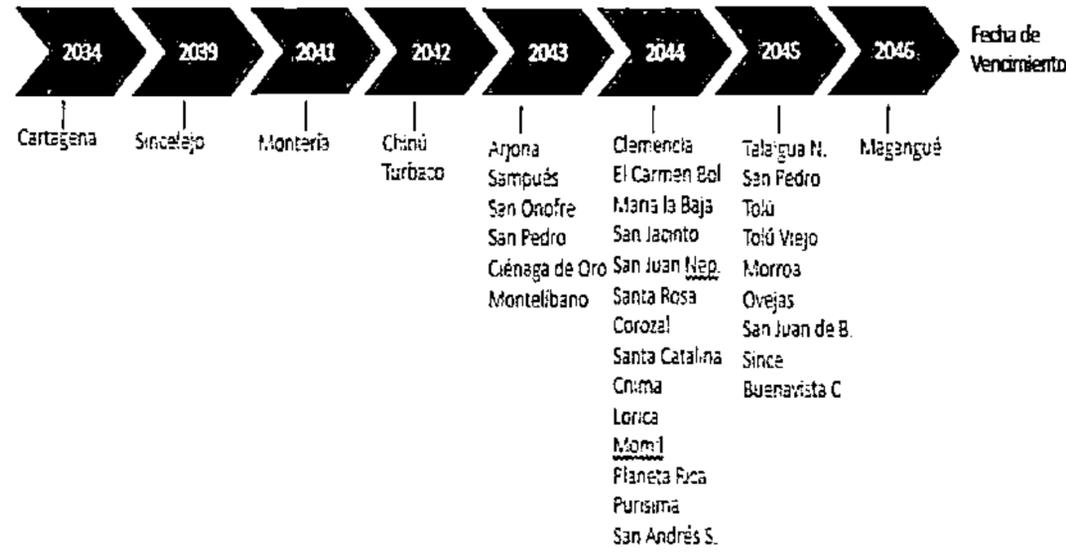
"Corresponde a la obligación de vender las redes y gasoductos concesionados al Estado Colombiano a la fecha de finalización de los contratos. De acuerdo a la CINIIF 12 Acuerdos de Concesiones, el Operador reconoce un activo financiero por el interés residual sobre la infraestructura, en la medida que tenga un derecho contractual incondicional a recibir de la concedente, o de la entidad bajo la supervisión de ella, efectivo u otro activo financiero por los servicios de construcción y que la concedente tenga poca o ninguna capacidad de evitar el pago, normalmente porque el acuerdo es legalmente exigible. Este se mide de acuerdo a la NIFF9 Instrumentos Financieros".

Concesiones (IFRIC 12)



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Surtigas tiene contratos de concesión para los siguientes municipios:



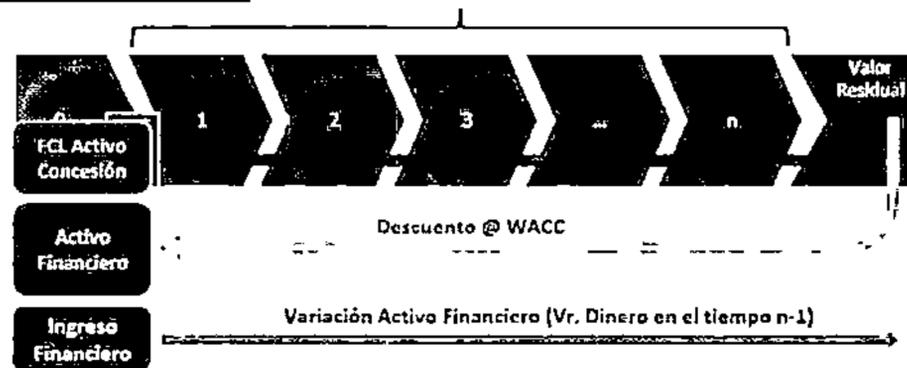
Estimación valor razonable activos financieros concesionados

En el Punto No 5 correspondiente a la Determinación de Valores Razonables en las Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre y 30 de junio de 2018 se estipula:

“Surtigas designa a valor razonable con cambios en resultados el grupo de activos financieros relacionados con los contratos de concesión registrados por la ley de petróleos debido a la naturaleza contractual del activo, teniendo en cuenta que el Gobierno ejercerá la compra final del contrato a su precio justo de acuerdo con el artículo 51 del Código de Petróleos. Con el fin de determinar el valor razonable se le aplica el enfoque de ingresos. Los flujos de caja descontados corresponden al valor residual (perpetuidad) de los flujos de caja generados por los activos que se encuentran bajo concesión, es decir, son los flujos estimados que dichos activos generarían desde el momento del fin de la concesión en adelante; posteriormente, se ajustará en cada periodo el valor del activo financiero; este ajuste se hará teniendo en cuenta de nuevo cambios en los supuestos tomados en la tasa de descuento de la empresa (WACC) y el nuevo horizonte de fin de la concesión”.

A continuación, se presenta un gráfico de la metodología de cálculo para mayor ilustración:

Metodología de Calculo



- FCL: Flujo de caja libre generado únicamente por activos en concesión.
- n: período explícito de proyección.
- Valor Residual: Valor a perpetuidad del FCL del año n
- Activo Financiero: Valor actual del valor residual @ WACC.
- Ingreso Financiero: Ajuste anual del valor del activo financiero @ WACC.



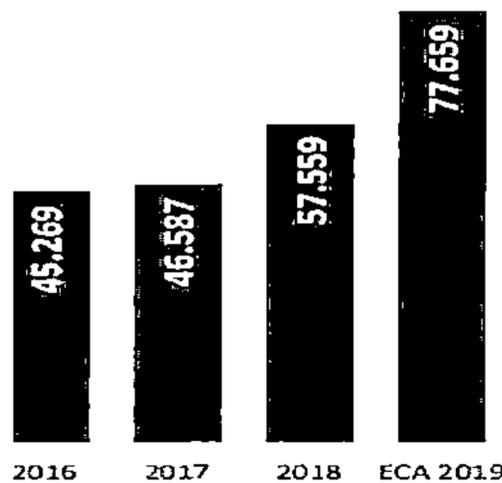
Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Finalmente, la compañía indicó, *“que tal como se puede observar con la explicación anteriormente presentada, no existe riesgo de cartera asociado a la capacidad de recuperación de las sumas aquí registradas, ya que de no darse este pago a SURTIGAS podría continuar utilizándose dichos activos vía renovación de contrato de concesión”*.

Por otra parte, se observa que la cartera por prestación de servicios y otros deudores, los cuales corresponden a otras actividades no vigiladas por la Superintendencia, presentan una rotación alta, sin embargo, este hecho puede deberse a la propia naturaleza del negocio Brilla y financiación a usuarios de redes internas, no obstante, las condiciones específicas de dicho negocio son desconocidas. Frente a lo cual la empresa manifestó que: *“(…) estos servicios incluyen financiaciones que en promedio se encuentran en 26 meses para Brilla y de 72 meses para Redes Internas lo que explica los niveles de rotación mostrados en la tabla anterior”*.

Respecto, a la cartera del servicio de gas, se observa que SURTIGAS en el año 2019, se demora en promedio 78 días para recuperar su cartera, no obstante, si para el cálculo del indicador se tiene en cuenta la cartera que ha sido deteriorada, el indicador aumentaría a 91 días. Frente a esto, la empresa manifiesta: *“Sin embargo, si de manera similar descontamos de esta cartera los montos adeudados por el Ministerio de Minas y Energía correspondiente al subsidio FSSRI sobre la cual es limitada la capacidad de gestión por depender de temas presupuestales de la Nación, la rotación de cartera se vería disminuida a niveles de 58 días”*.

En referencia a lo señalado en el numeral 1.3.2, los profesionales financieros de SURTIGAS indicaron que la situación financiera de la empresa ha mejorado durante el año 2019, y añadieron que, la empresa no se encuentra en riesgo por temas relacionados con deudores morosos del servicio. Frente a esto, SURTIGAS añadió que: *“Como soporte a lo anteriormente comentado, y considerando que los estados financieros con corte a agosto del 2019 no son auditados aun, se muestran a continuación la evolución de las utilidades de la compañía del 2016, 2017, 2018 y un Estimado de Cierre Anual (ECA) de 2019 en donde se puede observar un crecimiento sostenido de las mismas mostrando un incremento del 35% entre el 2018 y ECA 2019. Adicionalmente, SURTIGAS presenta como una muestra de su sana situación financiera los reportes de la Calificadora de Riesgo Fitch Rating Colombia la cual calificó a SURTIGAS durante el 2019 y por 8 años consecutivos con la máxima calificación crediticia “AAA”*.



Fuente: SURTIGAS- Gráfico Evolución Utilidad Neta Surtigas".



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Así las cosas, y teniendo en cuenta que lo expuesto en el numeral 1.3.2, fue realizado con información financiera certificada del año 2018, e información financiera sin auditar a corte del mes de agosto del año 2019, la Superintendencia podrá realizar posteriormente el análisis sobre la información financiera a 31 de diciembre del año 2019, y si resulta pertinente, podrá adicionar metas de tipo financiero al presente programa de gestión de común acuerdo con la compañía.

1.3.3 RESULTADOS GRUPO DE PROTECCIÓN DEL USUARIO

Se revisaron los hallazgos contenidos en el documento "BASES PARA SUSCRIBIR UN ACUERDO DE PROGRAMA DE GESTIÓN" y El Prestador demostró que algunos de estos hallazgos ya habían sido gestionados y solucionados por parte de SURTIGAS.

En específico, 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.

Así mismo, se verificó la disposición de un link para que el Usuario consulte el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, así como la factura del servicio público. Es de anotar que se incluyó información explicativa para hacer lectura de la información contenida en el nuevo formato de factura.

Las actividades descritas en los planes de acción serán realizadas por la prestadora dentro de los tiempos establecidos en el rango de fechas definido y registrados en la matriz Acuerdo del Programa de Gestión. El diagnóstico de los recursos de apelación del periodo en evaluación y la definición de acciones a implementar, serán realizados durante el primer trimestre de 2020 y presentados por parte SURTIGAS al GPUEGC, en el seguimiento trimestral definido en el Programa de Gestión.

1.3.4 RESULTADOS GRUPO – COMERCIAL

Respecto del tema comercial, se había indicado a SURTIGAS sobre la obligación de incluir en la factura, la fecha de corte y/o suspensión del servicio, no obstante, se convino que esta información solo es necesaria para los usuarios que se encuentran en estado de mora y que por lo tanto pueden estar incluidos en la programación de suspensiones a realizar por el prestador. Así las cosas y en caso que los usuarios se encuentren al día en el pago de sus consumos, no es necesario incluir esta información dentro de la factura.

2. OBJETIVO

Tomar acciones, en el marco de las funciones de inspección, vigilancia y control asignadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que El Prestador del servicio público de gas combustible por redes SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. E.S.P. – SURTIGAS S.A. E.S.P., tome las medidas necesarias para:

- 1) Garantizar el cumplimiento a los requisitos relacionados con el esquema de revisiones periódicas de instalaciones internas que fue dispuesto en el numeral 5.23 del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes⁸.



C014/5927

⁸ Modificado por la Resolución CREG 059 de 2012.



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

- 2) Resolver los otros aspectos relacionados con la operación comercial de la empresa, descritos en los antecedentes de este documento.
- 3) Tomar acciones de manera que las condiciones de atención al usuario sean favorables para hacer el uso de los derechos que les asisten respecto del servicio de gas combustible por redes, en condiciones seguras y evitar que sean inducidos al error en la interpretación de sus deberes y derechos.

3. PLAN DE ACCIÓN (Ver anexo)

Como se indicó anteriormente, durante la mesa de trabajo adelantada entre SURTIGAS y SSPD el día 18 de diciembre de 2019, se concertaron indicadores y metas para hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por El Prestador. El aludido documento se encuentra contenido en el Anexo A como "Matriz Acuerdo Programa de Gestión".

Sin perjuicio de lo anterior, se concertó hacer una reunión entre El Prestador y la DTGGC con el fin de revisar los avances logrados, con corte a 30 de junio de 2020 sobre los compromisos y, de ser necesario, definir la posible reprogramación de las metas y fecha de terminación del Acuerdo de Programa de Gestión.

Sin perjuicio de los asuntos que fueron incluidos en la Matriz Acuerdo Programa de Gestión, SURTIGAS deberá tomar las medidas que correspondan para garantizar 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 El Prestador son:

- Tomar las acciones que conduzcan a la normalización de todas las cuentas que cumplen su plazo máximo de revisión periódica.
- Actualizar 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.
- Tomar medidas para que, en todo momento, la información contenida en los sistemas y bases de datos de El Prestador sea consistente con la información que poseen las cuadrillas de trabajo en campo.
- La base de datos de El Prestador deberá discriminar los tipos de revisión, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CREG 059 de 2012. Como mínimo, la base de datos de El Prestador deberá diferenciar entre Revisiones Previas y Revisiones Periódicas.
- Diseñar 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.
- 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.
- En las notificaciones que, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 059 de 2019, son enviadas al usuario se deberá indicar un correo electrónico y un número de fax a través de los cuales habilite el envío de los certificados de conformidad. Esto con miras a garantizar que, de acuerdo a lo informado en el inciso viii) del numeral 5.23 del Código de Distribución, el usuario haga uso del derecho que lo asiste para el envío de la certificación de conformidad de su instalación para que sea verificado por El Prestador.
- Tomar medidas para evitar errores en la impresión de las facturas, y garantizar que la factura tenga todos los requisitos que exige la regulación.



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

- Reducir la cantidad de usuarios que, a pesar de haber incumplido con las obligaciones de pago del servicio por más de dos (2) periodos de facturación, no son suspendidos.
- Reducir el tiempo de traslado de expedientes de recursos de apelación- RAP a la SSPD.
- Se recomienda colocar un aviso de identificación de la empresa que sea fácilmente visible a los usuarios en la sede principal ubicada en Cartagena.
- Se propone implementar 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.
- Se sugiere a SURTIGAS SA ESP, elaborar un diagnóstico interno donde se evidencien las causas por las cuales se generan modificaciones y/o revocatorias a los recursos de apelación.
- Se propone que El Prestador, con base en diagnóstico anteriormente aludido, plantee las acciones de mejora, con el objetivo de lograr que, al finalizar el programa de gestión, haya una disminución al 40% en la proporción de los recursos de apelación modificados y revocados, con respecto al número total de RAP remitidos a la SSPD.
- La empresa debe adoptar acciones encaminadas a disminuir el número de Silencios Administrativos Positivos – SAP, que son interpuestos ante la Dirección General Territorial.

Con el fin de definir los compromisos que debe cumplir SURTIGAS y para que la Superservicios pueda hacer el correspondiente seguimiento al cumplimiento de los mismos, se anexa al presente documento una matriz en la que se identifican dichos compromisos, el plazo dentro del cual deben ser cumplidos por SURTIGAS y los documentos y soportes necesarios para evidenciar su cumplimiento. La Superservicios revisará el cumplimiento de los objetivos por parte de SURTIGAS S.A E.S.P., y evaluará si es procedente acordar compromisos adicionales.

En ese mismo sentido, la SSPD supervisará el cumplimiento de los compromisos de este programa de gestión acordados con SURTIGAS, a partir de los informes presentados por El Prestador, de la información reportada en SUI, de las reuniones que se realicen con representantes de El Prestador, así como de la información obtenida en visitas que realicen los profesionales designados por ésta entidad a la empresa.

Por lo anterior, a partir de la fecha de firma del presente Programa de Gestión Acordado, El Prestador adquiere la obligación de presentar un informe trimestral, dentro de los quince (15) días calendario posterior a la finalización del trimestre evaluado, en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas. Estos informes podrán ser socializados con la comunidad y las instituciones interesadas (Gobernaciones, Alcaldías y Ministerio de Minas y Energía) a juicio de las partes, lo que bien podría hacerse a través de publicaciones de informes del prestador y evaluaciones de la SSPD que permitan que la comunidad entienda los avances que se hayan presentado para cada período.

El Prestador deberá remitir de manera oficial el informe de seguimiento con sus respectivos soportes, por correspondencia a la sede central de la Superservicios en Bogotá D.C. (Carrera 18 No. 84-35) o por correo electrónico a la cuenta: sspd@superservicios.gov.co.

Parágrafo. Los datos contenidos en los informes a que se refiere este Programa de Gestión Acordado, deberán coincidir con los reportados por el prestador a la SSPD por los medios establecidos. En caso de discordancias entre unos y otros datos, y sin perjuicio de las medidas de control que pueda ejercer la Superintendencia, se preferirá la información contenida en el SUI.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Igualmente, será fuente de información, la contenida en los informes del Auditor Externo de Gestión y Resultados, así como la obtenida en las visitas de seguimiento que se desarrollen en vigencia del presente programa.

4. DURACIÓN

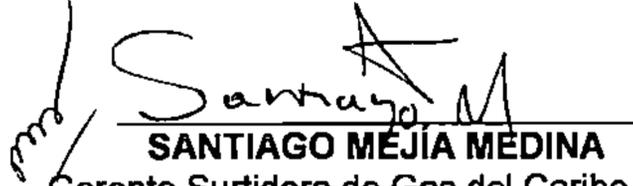
El Programa de Gestión tendrá como fecha de inicio, la fecha de suscripción por las partes y terminará el 31 de diciembre de 2020. No obstante, en reunión de seguimiento se revisará el avance a 30 de junio de 2020, y se evaluará la necesidad de acordar una nueva fecha para la terminación del Acuerdo de Programa de Gestión y las metas a cumplir al término de su vigencia.

5. 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.

Para constancia de lo anterior se firma el presente Programa de Gestión Acordado, el día catorce (14) del mes de enero del año dos mil veinte (2020).


LUZ MERY TRIANA ROCHA
 Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible
 Superintendencia Delegada para Energía y Gas


SANTIAGO MEJÍA MEDINA
 Gerente Surtidora de Gas del Caribe S.A.
 Empresa de Servicios Públicos - SURTIGAS

Proyectó: Marco Aurelio Pérez Vargas – Profesional Especializado Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible
 Eliana Paola Bohórquez Rodríguez - Profesional Universitario Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible
 Jenny Alexandra Buitrago – Profesional Especializada Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible.
 Carlos Raúl Vera Landázuri - Profesional Especializado Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible.
 Margareth Edith Pérez Barreto – Contratista Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible.

Revisó: Luz Mery Triana Rocha – Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible
 Jaime Alberto Guerra Páez – Coordinador Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible.
 Diego Alejandro Ossa Urrea – Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

GLOSARIO - MATRIZ DE INDICADORES

SIGLA	DESCRIPCIÓN
S	Indicador de Cumplimiento a deberes de suspensión.
TCVS	Total de cuentas con plazo máximo vencido y servicio suspendido
CNC	Indicador de cuentas normalizadas mediante expedición de certificado de conformidad
TCC	Total de cuentas con plazo máximo vencido, normalizadas con certificado
F	Faltante para cumplimiento
PG	Indicador de gestión realizada por SURTIGAS sobre las cuentas con plazo máximo vencido y no se han normalizado.
TCVNS	Total de cuentas con plazo máximo vencido y no suspendidas.
TCVNSG	Total de cuentas con plazo máximo vencido y no suspendidas. Con gestión de suspensión realizada.
S ₁	Indicador de Cumplimiento a deberes de suspensión, para las 6780 cuentas a 30 de abril de 2019
TCVS ₁	Total de cuentas con plazo máximo vencido y servicio suspendido, para las 6780 cuentas a 30 de abril de 2019
CNC ₁	Indicador de cuentas normalizadas mediante expedición de certificado de conformidad, para las 6780 cuentas a 30 de abril de 2019
TCC ₁	Total de cuentas con plazo máximo vencido, normalizadas con certificado, para las 6780 cuentas a 30 de abril de 2019
F ₁	Faltante para cumplimiento, para las 6780 cuentas a 30 de abril de 2019
PG ₁	Indicador de gestión realizada por SURTIGAS sobre las cuentas con plazo máximo vencido y no se han normalizado, para las 6780 cuentas a 30 de abril de 2019
TCVNS ₁	Total de cuentas con plazo máximo vencido y no suspendidas, para las 6780 cuentas a 30 de abril de 2019
TCVNSG ₁	Total de cuentas con plazo máximo vencido y no suspendidas. Con gestión de suspensión realizada, para las 6780 cuentas a 30 de abril de 2019
TCV	Total de cuentas con plazo máximo vencido que no fueron normalizadas hasta mes de análisis menos 1
TCCM	Total de cuentas de cierre por mes. Cuentas, que en el mes de análisis, cumplen su plazo máximo e ingresan al grupo de cuentas a normalizar.
N	Indicador de cuentas con plazo máximo vencido que no han sido suspendidas, sobre el total de cuentas de usuario de SURTIGAS.
TCS	Total de cuentas de suscriptor
URN	Usuarios que deben recibir notificación por revisión periódica
UNO	Usuarios que fueron notificados oportunamente de acuerdo a pasos de revisión periódica

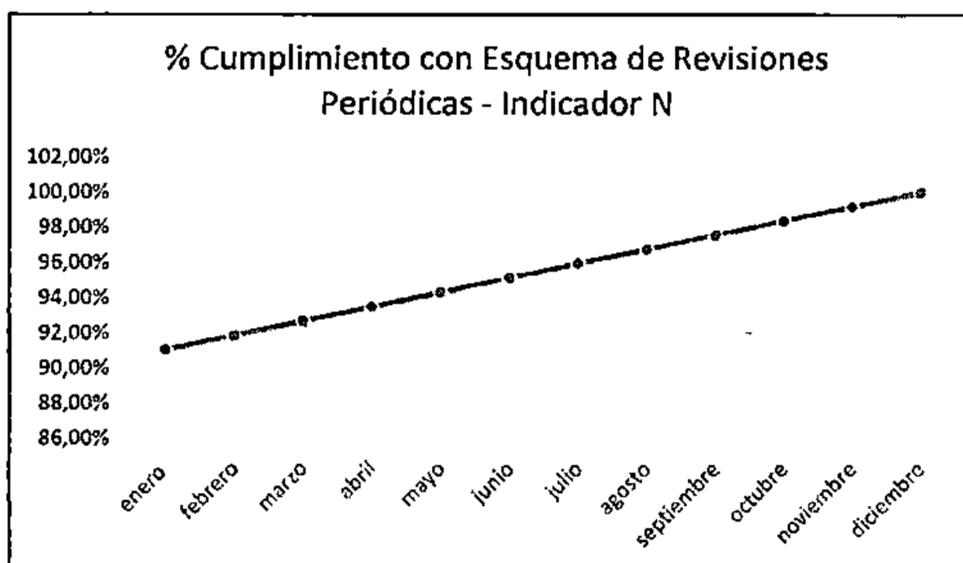
Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

Para las cuentas de usuario que cumplen plazo máximo de revisión

Número de cuentas en cierre, con corte a dic/2020	118.186		
Número de cuentas en cierre, con corte a ene/2020	10.577	91,05%	100%
Número de cuentas en cierre con corte a jun/2020	55.410		

Porcentajes de avance esperados

enero	91,05%
febrero	91,86%
marzo	92,68%
abril	93,49%
mayo	94,30%
junio	95,12%
julio	95,93%
agosto	96,75%
septiembre	97,56%
octubre	98,37%
noviembre	99,19%
diciembre	100,00%



NOTA:

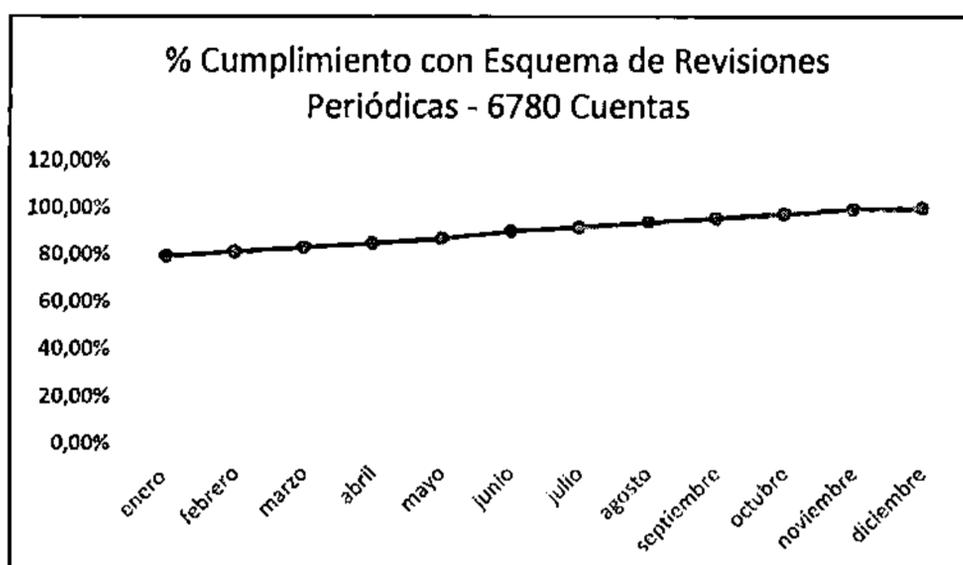
La información relacionada con la cantidad de cuentas de usuario que entran en proceso de revisión periódica, es obtenida de las bases de datos de SURTIGAS

Corte 30 de abril de 2019 - 6780 Cuentas de Usuario

Cuentas no normalizadas con corte a 30/abr/2019	6.780		
Cuentas no normalizadas con corte a dic/2019	1.400	79,35%	100%

Porcentajes de avance esperados

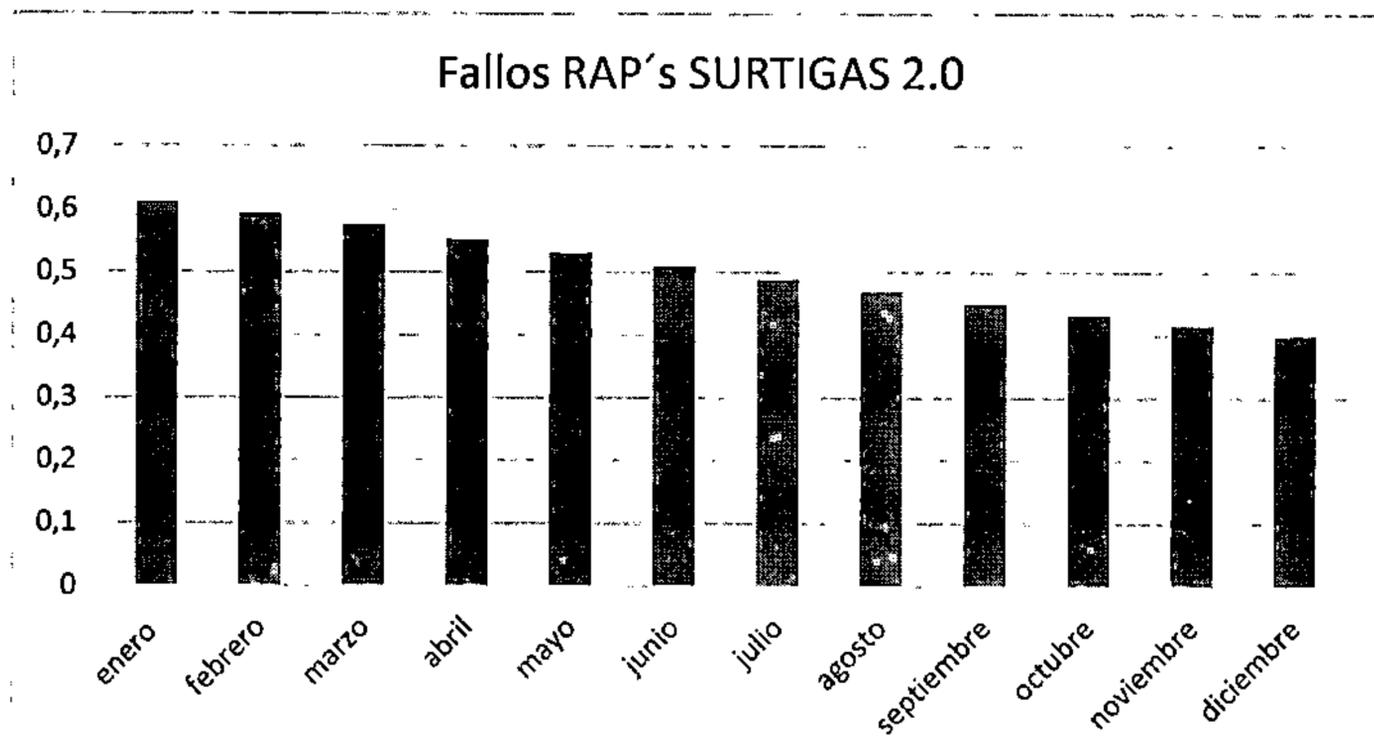
enero	79,35%
febrero	81,23%
marzo	83,11%
abril	84,98%
mayo	86,86%
junio	90,00%
julio	91,88%
agosto	93,75%
septiembre	95,63%
octubre	97,51%
noviembre	99,39%
diciembre	100,00%



[Handwritten signature]

RAPS - AU

Revocaciones	30%		
Modificaciones	33%	63,00%	100%
	Nueva Meta	40,00%	
	enero	61,11%	
	febrero	59,28%	
	marzo	57,50%	
	abril	55,20%	
	mayo	52,99%	
	junio	50,87%	
	julio	48,84%	
	agosto	46,88%	
	septiembre	45,01%	
	octubre	43,21%	
	noviembre	41,48%	
	diciembre	39,82%	



Handwritten signature