

## MODIFICACIÓN AL PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO

GASES DE OCCIDENTE S.A. Empresa de Servicios Públicos  
GdO 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, **MARÍA FERNANDA SANCHO GARCÍA**, identificada con cedula de ciudadanía No. 52.058.003 de Bogotá, en su calidad de Representante Legal Suplente de la empresa **GASES DE OCCIDENTE S.A. ESP** (en adelante, GdO), con Nit:800.167.643-5 hemos acordado la modificación de los indicadores del programa de gestión y una prórroga de 15 días calendario, para el cierre de este.

### 1. ANTECEDENTES

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 ese sentido, mediante el numeral 2 del Artículo 6 de la Resolución SSPD No. 20211000012995 del 29 de marzo de 2021, la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios realizó la siguiente delegación en cabeza de los Directores Técnicos de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y de la Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible:

*“Artículo 6. Delegar en los Directores Técnicos de Gestión de las Superintendencias Delegadas las siguientes funciones:*

*2) Celebrar los acuerdos de programas de gestión con los prestadores de servicios públicos domiciliarios, formalizando estos a través de la suscripción del acto correspondiente.”*

Con ello se abrió la oportunidad para brindar soluciones ágiles, de cara a las necesidades de los usuarios en materia de prestación de los servicios públicos, dado que la imposición de sanciones es superada como única medida para la búsqueda de soluciones empresariales que ataquen las causas raíz de los problemas identificados por la autoridad de vigilancia, sean o no, estos, violatorios de la regulación vigente.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones de tipo legal y haciendo uso de las facultades otorgadas por la Ley, el 15 de septiembre de 2020, la SSPD, por medio de la



Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible (en adelante, DTGGC) y GdO firmaron un Programa de Gestión Acordado, con el propósito de:

- 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 Redes
- 2) Propiciar la optimización, fortalecimiento y continuidad de las actividades y herramientas orientadas a la divulgación y comunicación efectiva con los usuarios y vocales de control, sobre los deberes, derechos y obligaciones frente a la seguridad de las instalaciones de gas.

En el Programa de Gestión se concertaron indicadores y metas para hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por GdO, con unas fechas de avance definidas, lo que se materializó en los documentos de los Anexos A “Matriz de entregables” y B “Matriz de indicadores” del Programa; documento que constituye la base para realizar el correspondiente seguimiento a los avances de cada uno de los indicadores acordados en el Programa de Gestión de forma trimestral.

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

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

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

## 2. COMPROMISOS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN

En el documento firmado se acordaron los siguientes compromisos encaminados a cumplir con los objetivos del Programan de Gestión.

- Campaña de manejo seguro del gas: Realizada por diferentes medios de comunicación como radio, prensa, videos promocionales en el sitio Web y YouTube, afiches y volantes. La empresa adjunta evidencia de los elementos de comunicación elaborados en este caso.
- Programa de vocales de control: que venía ejecutando GdO previamente al Plan de Gestión, donde se presenta evidencia de las actividades realizadas en el transcurso del año, y la participación del tema “Manejo seguro del gas natural”, dentro de estas actividades.



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

- Presentación de casos de incumplimiento por parte de los usuarios, ante las autoridades administrativas; en especial Alcaldías o Secretarías de Gobierno, Unidades de Atención y Gestión de Riesgos de Desastres, y Autoridades de Policía.
- Actividades de certificación y suspensión del servicio, de las cuales se presenta evidencia de que, cuando se agotan todas las instancias para poder llevar a cabo estas dos acciones (principalmente por renuencia y/o negligencia del usuario), se acude a una autoridad local de gestión de riesgos de desastres, para advertir y dejar constancia que tal entidad fue informada sobre una comunidad vulnerable, por la falta de cooperación de uno sus habitantes.
- Presentación de la matriz de riesgos de GdO que incluye la identificación de riesgos e impactos asociados a la no suspensión de cuentas sin certificación vigente, y de instalaciones de revisiones periódicas.
- Elaboración del procedimiento de construcción de instalaciones internas. GdO informa que este documento ya se encuentra en uso por parte de los constructores que desean que sus instalaciones cumplan todos los requisitos reglamentarios.
- Elaboración del procedimiento de solicitud de conexión por parte de los usuarios, que se encuentra en revisión jurídica. Con este procedimiento se brinda orientación al usuario, para que esté debidamente informado sobre los requisitos técnicos propios de la conexión de instalaciones internas, los cuales son exigibles al constructor de la instalación. También relaciona el paso a paso de actividades que debe ejecutar el usuario para lograr tener acceso al servicio de gas natural. Este documento ya se encuentra en uso para los potenciales usuarios del servicio público de gas.
- Seguimiento semanal de las actividades principales para garantizar que el plan de acción se pueda ejecutar correctamente, anexando las actas de reunión como evidencia.

### 3. AVANCE DEL PROGRAMA

A través de los informes trimestrales publicados por la SSPD, se evidenció el cumplimiento a los compromisos según lo acordado, sin embargo, se identificó la necesidad de modificar los indicadores y fecha de cierre de estos.

### 4. ANÁLISIS DE LA MODIFICACIÓN

Con base en los resultados de la evaluación de cada uno de los indicadores reportados en los informes trimestrales presentados por GdO, se llegó a las siguientes conclusiones:

#### 4.1 Se identificó la necesidad de modificar la fecha final de cierre de los indicadores del programa.

Dado que el Artículo 2 de la resolución CREG 059 de 2012, define:

***“Plazo Máximo de Revisión Periódica: Es la fecha límite que tiene el usuario para que la Instalación Interna cuente con el Certificado de Conformidad y corresponde al***



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](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

*último día hábil del mes en que se cumplen los cinco años de haberse efectuado la última revisión de la instalación interna de gas o la conexión del servicio.”*

Se evidenció que, de continuar con la fecha de cierre para el 15 de septiembre 2021, el cálculo de indicadores no tendría en cuenta los suscriptores que demostraron haber certificado sus instalaciones entre el 16 y 30 de septiembre de 2021, lo cual dificulta el conteo de instalaciones periódicas que cumplieron con el esquema en este mes.

Por lo tanto, se acuerda definir como fecha de corte de las metas evaluadas, el 30 de septiembre de 2021.

#### **4.2 Ajuste a los indicadores del Programa de Gestión.**

En la formulación inicial de los indicadores concertados, se incluyó en el conteo de instalaciones normalizadas aquellas que corresponden a “*Cientes Reportados*”; entendiéndose como “*Cientes Reportados*” las cuentas que no tenían certificado de conformidad y no habían sido suspendidas, pero sobre las cuales el prestador adelantó y acreditó las gestiones realizadas sin que el usuario hubiese cumplido con su obligación de aportar el certificado de conformidad respectivo o el prestador hubiese podido realizar la suspensión del servicio en el predio.

Para la DTGGC es importante que los indicadores que muestren información de cuentas “*Normalizadas*” solo hagan referencia a las cuentas que cumplen con las opciones dispuestas por el esquema de revisiones periódicas, esto es, a través de certificación de la instalación interna o a través de la suspensión del servicio por incumplimiento a los requisitos de seguridad necesarios para recibir suministro de gas combustible.

Por lo anterior, se definieron seis (6) indicadores de resultado (trimestrales) y dos (2) indicadores de medición integral del Programa de Gestión (cierre del programa), aplicados a partir del 1 de junio del 2021 de la siguiente manera:

#### **Imagen 1: Indicadores de resultados 1, 1.1, 2 ,3, 4 y 6 (trimestrales)**

A continuación, se enuncian los indicadores que reflejan el avance trimestral de las cuentas normalizadas en el marco del presente Programa de Gestión



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](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

No.	TEMA	FÓRMULAS INDICADORES MEDICIÓN
1	Revisiones Periódicas	$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{1.509} \right) * 100 \right]$
	Vencidos de plazo máximo de 60 meses: 12.094 Cuentas de Usuario (incluye mes de septiembre 2020)	$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{10.585} \right) * 100 \right]$
2	Revisiones Periódicas Usuarios reconectados irregularmente al 31 de agosto 2020 9.224 Cuentas de usuario	$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{9.224} \right) * 100 \right]$
3	Revisiones Previas Usuarios conectados irregularmente al 31 de agosto 2020 3.300 Cuentas de usuario	$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{3.300} \right) * 100 \right]$
4	INDICADOR TOTAL INSTALACIONES NORMALIZADAS Vencidos 60M 1.509 Vencidos 60M 10.585 Persecución RP 9.224 Persecución Previas 3.300	$\left[ \left( \frac{\text{Total Instalaciones certificadas} + \text{Total Instalaciones suspendidas}}{24.618} \right) * 100 \right]$
6	PROYECCION REVISIONES PERIODICAS Para usuarios que cumplen plazo máximo durante el Programa de Gestión	$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{\text{Base total del periodo} + \text{Remanente de los periodos anteriores}} \right) * 100 \right]$

Fuente: Anexo A del presente documento "Matriz indicadores"

### Imagen 2: Indicadores de medición integral del Programa de Gestión (cierre del programa) 5 y 7

Con estos indicadores, se evidencia la gestión integral del prestador, permitiendo verificar el cumplimiento y cierre de las actividades del Programa de Gestión. Estos indicadores reflejan la gestión de GdO frente a todos los usuarios (Certificados, Suspendidos y Clientes reportados), siendo los "clientes reportados" aquellos que no han podido ser certificados o suspendidos, a pesar de las acciones adelantadas por GdO.

A continuación, se enuncian los indicadores que reflejan el cumplimiento integral del Programa de Gestión

No.	TEMA	FÓRMULAS INDICADORES MEDICIÓN
5	INDICADOR PROGRAMA DE GESTIÓN CONSOLIDADO Vencidos 60M 1.509 Vencidos 60M 10.585 Persecución RP 9.224 Persecución Previas 3.300	$\left[ \left( \frac{\text{Total Instalaciones certificadas} + \text{Total Instalaciones suspendidas} + \text{Total Clientes reportados}}{24.618} \right) * 100 \right]$
7	PROYECCION REVISIONES PERIODICAS E INDICADOR CONSOLIDADO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN	$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas} + \text{Clientes reportados}}{\text{Base total del periodo} + \text{Remanente de los periodos anteriores}} \right) * 100 \right]$

Fuente: Anexo A del presente documento "Matriz indicadores"



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

Como mecanismo de verificación de la gestión de GdO, orientada a normalizar el total de cuentas de usuario incluidas en el programa, el prestador deberá presentar junto al informe final, la evidencia documental que acredite las gestiones adelantadas por el prestador, frente a las cuentas que son contabilizadas como "*Cientes reportados*".

Estas evidencias documentales contemplan, entre otros, los registros de las comunicaciones enviadas para dar aviso sobre la necesidad de realizar la revisión periódica de la instalación, copia de documentos con los que se puso en conocimiento de otras entidades sobre la situación de incumplimiento al esquema de revisiones y los soportes documentales de las visitas realizadas por el prestador para adelantar actividades de suspensión del servicio; así como las solicitudes de intervención de espacio público para adelantar la suspensión del servicio desde la acometida, cuando aplique.

## 5. CIERRE

El Programa de Gestión se entenderá finalizado con la presentación del informe final y el estado será el que allí se registre.

Para constancia de lo anterior, se firma la presente modificación y prórroga al Programa de Gestión Acordado, el día 27 del mes de agosto del año dos mil veinte uno (2021).

  

---

**LUZ MERY TRIANA ROCHA**  
Directora Técnica de Gestión de Gas  
Combustible

Superintendencia Delegada para Energía y Gas

  

---

**MARIA FERNANDA SANCHO GARCIA**  
Representante Legal  
GdO S.A. ESP

Anexo A: "Matriz indicadores".  
Proyectó: Richard Javier Vargas Machado – Contratista DTGGC  
Revisó: Marco Aurelio Pérez Vargas – Profesional Especializado Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible  
Diego Fernando Zapata García - Contratista DTGGC  
Eliana Paola Bohórquez Rodríguez - Profesional Universitario Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible  
Jesús Chaparro Fonseca – Asesor DTGGC  
Revisó y aprobó: Luz Mery Triana Rocha – Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible



---

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

No.	TEMA	FÓRMULAS INDICADORES MEDICIÓN	META INDICADOR MEDICIÓN	FECHA INICIO	FECHA FINAL
1	Revisiones Periódicas Vencidos de plazo máximo de 60 meses: 12.094 Cuentas de Usuario (incluye mes de septiembre 2020)	$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{1.509} \right) * 100 \right]$	100%	16-Sep-20	30-Sep-21
2	Revisiones Periódicas Usuarios reconectados irregularmente al 31 de agosto 2020 9.224 Cuentas de usuario	$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{10.585} \right) * 100 \right]$	100%	16-Sep-20	30-Sep-21
3	Revisiones Previas Usuarios conectados irregularmente al 31 de agosto 2020 3.300 Cuentas de usuario	$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{9.224} \right) * 100 \right]$	100%	16-Sep-20	30-Sep-21
4	INDICADOR TOTAL INSTALACIONES NORMALIZADAS Vencidos 60M 1.509 Vencidos 60M 10.585 Persecución RP 9.224 Persecución Previas 3.300	$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas}}{3.300} \right) * 100 \right]$	100%	16-Sep-20	30-Sep-21
5	INDICADOR PROGRAMA DE GESTIÓN CONSOLIDADO Vencidos 60M 1.509 Vencidos 60M 10.585 Persecución RP 9.224 Persecución Previas 3.300	$\left[ \left( \frac{\text{Total Instalaciones certificadas} + \text{Total Instalaciones suspendidas}}{24.618} \right) * 100 \right]$	100%	16-Sep-20	30-Sep-21
6	PROYECCION REVISIONES PERIODICAS Para usuarios que cumplen plazo máximo durante el Programa de Gestión	$\left[ \left( \frac{\text{Total Instalaciones certificadas} + \text{Total Instalaciones suspendidas} + \text{Total Clientes reportados}}{24.618} \right) * 100 \right]$	100%	16-Sep-20	30-Sep-21
7	PROYECCION REVISIONES PERIODICAS E INDICADOR CONSOLIDADO DEL PROGRAMA DE GESTION	$\left[ \left( \frac{\text{Instalaciones certificadas} + \text{Instalaciones suspendidas} + \text{Clientes reportados}}{\text{Base total del periodo} + \text{Remanente de los periodos anteriores}} \right) * 100 \right]$	NA	16-Sep-20	30-Sep-21