



PRÓRROGA AL 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 la presente prórroga al Programa de Gestión.

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 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 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.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones de tipo legal y haciendo uso de las facultades otorgadas por la Ley, el 14 de enero de 2020 la SSPD, por medio de la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible (en adelante, DTGGC) y SURTIGAS firmaron un Programa de Gestión Acordado, con el propósito de normalizar las cuentas que no tienen certificado de conformidad de sus instalaciones internas de gas, lograr el cumplimiento de las estipulaciones regulatorias relacionadas con facturación, suspensión por mora, envío oportuno de los expedientes de los recursos de apelación a la SSPD, entre otros temas; que permitan garantizar el logro de los resultados una vez concluida la ejecución del Programa de Gestión.

En el Programa de Gestión se concertaron indicadores y metas para hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por SURTIGAS con unas fechas de avance definidas, lo que se materializó en el documento del Anexo A del Programa - "Matriz Acuerdo Programa de Gestión"; 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.

En el Programa de Gestión se acordó revisar los avances logrados sobre los compromisos con corte a 30 de junio de 2020, cosa de que, de estimarse necesario se pudiera definir una reprogramación de las metas y fecha de terminación del Acuerdo de Programa de Gestión mediante prórroga del mismo, para lo cual se realizaría una reunión entre SURTIGAS y la DTGGC.

2. SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN

2.1 Primer Informe de seguimiento: enero de 2020 – marzo de 2020

Con base en la información aportada por SURTIGAS en el primer informe de seguimiento, a continuación, se presenta el avance de cumplimiento a cada uno de los indicadores propuestos para el primer trimestre:

ID	Indicador	Reporte	Cumple?
1	RP 6.780 cuentas identificadas en 2019	Avance del 92,73%, correspondiente a 6.287 cuentas de usuario normalizadas y 493 en gestión (7.27%).	Si
2	RP cuentas	Avance del 96,05%, correspondiente a 28.421 cuentas de	Si



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

mm

ID	Indicador	Reporte	Cumple?
	vigencia 2020	usuarios normalizadas y 1.168 en gestión (3,95%).	
3	Cumplimiento a suspensiones	Cumplimiento al 99,7%	Si
4	Notificaciones	Cumplimiento al 100%	Si
5	Facturación	El Prestador sigue trabajando e indica que va ajustado al cronograma definido y que no debería tener problema respecto al Estado de Emergencia. Para el proyecto del cambio de la factura se indica que este se verá afectado en tiempos de ejecución debido a las implicaciones por la declaración del estado de emergencia, lo que ha llevado a colocar en pausa este proyecto y darle prioridad a otros cambios solicitados con motivo de la pandemia por COVID-19.	Si
6	Suspensión Usuarios en Mora	Número de usuarios >60 días de mora activos sin OT legalizada / Total de usuarios >60 días de mora) *100%=0,62% Número de usuarios >360 días de mora activos / Total de usuarios >360 días de mora) *100%=0,24%	Si
7	Traslados recursos de apelación	No se aportó la información relacionada con este indicador	-
8	Identificación de la empresa ante el usuario	Cumplimiento del 100%	Si
9	Programas de capacitación	Se aportó información relacionada con este indicador	Si
10	Recursos de apelación	El porcentaje de fallos de Recursos de apelación se ubicó en el 20%, al recibir 15 fallos de los cuales 3 fueron adversos y 12 fueron favorables. Meta del indicador a 31 de marzo de 2020 57,50%	Si

Del informe remitido, la DTGGC concluyó lo siguiente:

- Con base en la información aportada por SURTIGAS se logró establecer que las metas concertadas para el primer trimestre del año 2020 fueron cumplidas y superadas.
- Mediante resoluciones CREG 035 de 2020 y CREG 066 de 2020 se tomaron medidas de carácter especial y transitorias sobre la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas para la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible mientras se encontrara vigente el Aislamiento Preventivo Obligatorio ordenado mediante el Decreto 457 de 2020 o sus modificatorias.
- No se evidenció que las medidas implementadas hayan generado grandes impactos sobre las metas planteadas para el avance de los compromisos del primer trimestre de 2020 del Programa de Gestión. Lo anterior, teniendo en cuenta que el Aislamiento Preventivo Obligatorio solo incidió en la última semana del mes de marzo de 2020.



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

2.2 Segundo informe de seguimiento: abril de 2020 –junio de 2020

En el informe remitido para el segundo trimestre de 2020, SURTIGAS expuso las circunstancias extraordinarias de propagación del virus COVID-19, indicando lo siguiente:

"(...) el plan de gestión, acordado entre SURTIGAS S.A. E.S.P. y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es imposible que sea ejecutado para la vigencia 2020 por la expansión del virus COVID-19, que por su misma irresistibilidad ha provocado grave afectación al sector productivo del país como lo ha declarado el Gobierno Nacional al decretar el estado de excepción para conjurar los efectos de la crisis con medidas de distanciamiento social y de aislamiento preventivo obligatorio, la reformulación del plazo del plan de gestión tiene una palmaria justificación.

Adicionalmente y no obstante de haberse implementado un programa especial para la Revisión Periódica como resultado del documento radicado por SURTIGAS S.A. E.S.P el día 23 de mayo de 2019 y de las mesas de trabajo que se habían adelantado conjuntamente con la SSPD, donde SURTIGAS S.A. E.S.P. había concertado con la DTGGC continuar con la revisión de los avances que se logren con un corte a 30 de junio de 2020, debe tenerse presente las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional con ocasión de la propagación de la pandemia, dentro de las cuales las medidas expeditas para el aislamiento preventivo obligatorio.

Esta circunstancia de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional fue puesta en conocimiento de la SSPD, en esta misiva del día 15 de abril de 2020 en razón a que el suceso de la pandemia ha generado trascendentales repercusiones en toda las actividades de la sociedad, y dado que el programa de gestión cuenta con un cronograma con fecha de terminación proyectada al 31 de diciembre de 2020, tal circunstancia extraordinaria amerita la evaluación por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a su competencia teniendo en cuenta la existencia del programa de Gestión.

Por ello, como se explica en la comunicación del día 15 de abril de 2020 SURTIGAS S.A. E.S.P., solicitó la extensión del plazo del programa de gestión por el tiempo que dure la emergencia sanitaria, habida cuenta que la circunstancia de emergencia sanitaria se constituye en un factor significativo que la SSPD debe considerar, para que despliegue la actuación administrativa con la revisión del cronograma que conlleve a la implementación de una reprogramación y ampliación de términos, con la finalidad de que se establezca una nueva vigencia del programa de gestión en el marco del estado de excepción declarado por el Gobierno Nacional".

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones dadas por la empresa en el informe de avance de los compromisos, a continuación, se presenta el resultado del seguimiento a las metas evaluadas para el segundo trimestre por parte de la DTGGC:

ID	Indicador	Reporte	Cumple?
1	RP 6.780 cuentas identificadas en 2019	Avance del 92,73%, correspondiente a 6.287 cuentas de usuario normalizadas y 493 en gestión (7,27%).	No
2	RP cuentas vigencia 2020	Avance del 96,05%, correspondiente a 28.421 cuentas de usuarios normalizadas y 1.168 en gestión (3,95%).	No
3	Cumplimiento a suspensiones	Cumplimiento al 99,7% reportado para el primer trimestre evaluado	No



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

Handwritten signature or initials.

Handwritten initials 'Bm' and the number '2'.

ID	Indicador	Reporte	Cumple?
4	Notificaciones	Cumplimiento al 100% reportado para el primer trimestre evaluado	No
5	Facturación	El Prestador sigue trabajando e indica que va ajustado al cronograma definido y que no debería tener problema respecto al Estado de Emergencia. Para el proyecto del cambio de la factura se indica que este se verá afectado en futuros tiempos de ejecución debido a las implicaciones por la declaración del estado de emergencia, lo que ha llevado a colocar en pausa este proyecto y darle prioridad a otros cambios solicitados con motivo de la pandemia por COVID-19.	Si
6	Suspensión Usuarios en Mora	Número de usuarios >60 días de mora activos sin OT legalizada / Total de usuarios >60 días de mora) *100%=5,66% Número de usuarios >360 días de mora activos / Total de usuarios >360 días de mora) *100%=1,21%	Si
7	Traslados recursos de apelación	Se aportó la información relacionada con este indicador	Si
8	Identificación de la empresa ante el usuario	Cumplimiento del 100%	Si
9	Programas de capacitación	No se aportó información relacionada con este indicador	No
10	Recursos de apelación	Se aportó información relacionada con este indicador	Si

Del informe allegado y de los argumentos de imposibilidad para lograr avance en el cumplimiento de las metas en algunos indicadores aducidos por SURTIGAS, la DTGGC concluyó lo siguiente:

- SURTIGAS aduce imposibilidad de presentar avances en algunos de los compromisos a raíz de las medidas implementadas por el Gobierno Nacional y la Comisión de Regulación de Energía y Gas (en adelante, CREG), específicamente en lo que tiene que ver con el tema de suspensión de revisiones periódicas y diferimiento de facturas.
- Mediante Resolución CREG 129 de 2020 la CREG dictó medidas en relación con las Revisiones Periódicas de la Instalación Interna de Gas Combustible de los Usuarios de los que trata la Resolución CREG 035 de 2020, modificada por la Resolución CREG 066 de 2020. Ahora bien, mediante el artículo primero de la citada Resolución CREG 129 de 2020, la Comisión levantó la suspensión de la realización de la Revisión Periódica a las Instalaciones Internas de Gas Combustible de los usuarios que se vieron acogidos por las medidas transitorias de la Resolución CREG 035 de 2020, modificada por la Resolución CREG 066 de 2020.



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

2.3 Tercer informe de seguimiento: julio de 2020 - septiembre de 2020

En el informe remitido para el tercer trimestre de 2020, SURTIGAS, nuevamente manifestó algunas situaciones generadas por la aplicación de las medidas transitorias que fueron adoptadas por el Gobierno Nacional y por la CREG, para enfrentar la amenaza generada a raíz de la pandemia por el virus COVID – 19 que fue declarada por la Organización Mundial de la Salud desde el día 11 de marzo de 2020.

De acuerdo con lo informado en las comunicaciones de remisión de avances al programa por parte de SURTIGAS, las principales razones por las cuales se estarían presentando impactos sobre la ejecución de las actividades, estarían relacionadas con las instrucciones sobre la no suspensión del servicio a usuarios que no cuentan con un certificado de revisión periódica vigente, con la reconexión de usuarios que hubiesen sido suspendidos por revisión periódica, el cese de las actividades de revisión de instalaciones internas y la acumulación de estas actividades para el final del período de aislamiento preventivo obligatorio.

Con base en las anteriores consideraciones, SURTIGAS solicitó prórroga del Programa de Gestión Acordado por un término igual al término que se extienda la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional.

Ahora bien, del análisis y la evaluación de seguimiento a cada uno de los indicadores, el resultado de cumplimiento de los avances para el tercer trimestre es el siguiente:

ID	Tema	Indicador de Resultado	Porcentaje %	Cumple?
1	RP 6.780 cuentas identificadas en 2019	Suspensiones oportunas	18,55%	No
		Cuentas Normalizadas con Certificado	75,65%	
		Faltante para cumplimiento	5,80%	
		Aplicación del Programa de Gestión (PG ₁)	100%	
2	RP cuentas vigencia 2020	Suspensiones oportunas	7,06%	No
		Cuentas Normalizadas con Certificado	76,57%	
		Faltante para cumplimiento	16,37%	
		Aplicación del Programa de Gestión (PG)	100%	
3	Cumplimiento a suspensiones	Normalización de Cuentas de Usuario	99,55%	Si
4	Notificaciones	Efectividad en notificaciones	100%	Si
5	Facturación	Disminuir la cantidad de facturas en las que se encuentran errores de impresión, que impidan comunicar eficazmente al usuario los requisitos del Artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997. Fórmula del indicador: (facturas con errores) / facturas analizadas *100.	0%	Si
6	Suspensión de usuarios en	1. Disminuir la cantidad de usuarios con mora superior a 1 año no suspendidos. La totalidad de	1) 6,44% 2) 1,74%	Si



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

ID	Tema	Indicador de Resultado	Porcentaje %	Cumple?
	mora	los usuarios con mora superior a un año no suspendidos deben ser justificados, al vencimiento del programa de gestión. 2. Disminuir la cantidad de usuarios, con mora superior a 2 meses, contada desde la primera fecha máxima de pago, no suspendidos y sin visita. Punto 1 y 2 (no incluyen los usuarios auto-reconectados de forma fraudulenta)		
7	Fecha de traslado de recursos de apelación	1. Disminuir el tiempo promedio de traslado de los recursos de apelación. 2. Disminuir el tiempo máximo de traslado de los recursos de apelación. 3. Disminuir la cantidad de expedientes que se demoran en su traslado más de tres días hábiles.	12 días	No
8	Identificación de la empresa ante el usuario	Verificación de la instalación del aviso en la fachada de la empresa	100%	Si
9	Programas de capacitación	Documento de procedimiento y protocolos para sensibilización a usuarios sobre derechos y deberes y en especial la Revisión Periódica. – RP	100%	Si
10	Recursos de apelación	Disminución de RAP's modificados y revocados	100%	Si

3. ANALISIS DE LA PRÓRROGA

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

3.1 Se identificó la necesidad de ampliar el plazo de cierre del programa con el fin de allegar las evidencias del cumplimiento de cada uno de los compromisos

En atención a dicha necesidad, se acuerda definir como fecha de finalización del programa, el día 30 de junio de 2021.

3.2 Replantear algunos indicadores y compromisos para facilitar la validación de su cumplimiento

Con base en el Anexo A del Programa - "Matriz Acuerdo Programa de Gestión" se replantean los siguientes 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

No. Del indicador	Tema	Indicador de resultado	Compromiso
5	<p>Facturación</p> <p>Ejecución de proyectos dedicados a mejorar la expedición de facturas</p>	<p>Disminuir la cantidad de facturas en las que se encuentran errores de impresión que impiden comunicar eficazmente al usuario los requisitos del artículo 42 de la resolución CREG 108 de 1997.</p>	<p>Realizar en una fecha no mayor al 31 de diciembre de 2020, una evaluación de alternativas que permitan que el factor de corrección ya visualizado en la factura, se pueda comprender con mayor claridad y permita facilitar el entendimiento de su incidencia en el consumo de gas facturado al usuario.</p> <p>La evidencia del compromiso será entregada a la Superintendencia, como parte del informe del cuarto trimestre de 2020, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2020.</p>
9	<p>Programas de capacitación</p> <p>Implementar 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. Incluye cronograma de capacitaciones y pedagogía en relación con la facturación</p>	<p>1. Plan de comunicaciones en sala de atención a usuarios con el propósito de Implementar un plan de comunicaciones para desarrollar en las salas de Atención a Usuarios, con el fin de sensibilizar y concientizar a los usuarios frente a las necesidades de la Revisión Periódica - RP y facturación.</p> <p>2. Programa de trabajo con Vocales de control y Personeros en el que se fortalezcan los programas conjuntos de plan de trabajo con los Vocales de Control y Personerías Municipales, enfocados a socializar con la comunidad los derechos y deberes frente a la Revisión Periódica - RP, el nuevo diseño de la factura y el contenido de la misma para un mayor entendimiento por parte de los usuarios.</p>	<p>La empresa se compromete a extender los programas de socialización con los vocales de control y personerías municipales, a todas las localidades en operación que cuenten con personería, frente a derechos y deberes; en especial, lo relacionado con la obligación de la Revisión Periódica (RP) y la socialización del nuevo diseño de la factura del servicio de gas natural, utilizando las herramientas virtuales para su desarrollo.</p> <p>La evidencia de cumplimiento al indicador se presentará a la SSPD en el cuarto informe de seguimiento al programa que tiene corte de cierre el 31 de diciembre de 2020.</p>

Ahora bien, en el Programa de Gestión suscrito se estableció que SURTIGAS debería tomar medidas para garantizar el cumplimiento a otros temas que fueron identificados durante las actividades de inspección que fueron adelantadas de forma previa a la suscripción del programa.



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

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

Sin embargo; al no tener evidencias y estado del avance a dichos compromisos no consignados en la matriz de indicadores generales del Acuerdo del Programa de Gestión, la SSPD ha considerado necesario establecer criterios de seguimiento y evaluación de los avances a los siguientes temas:

- Generar un reporte en base de datos del prestador, con el propósito de discriminar los tipos de revisión de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CREG 059 de 2012. Como mínimo, la base de datos del prestador debería diferenciar entre Revisiones Previas y Revisiones Periódicas.
- Indicar, a través de las notificaciones que son enviadas con motivo de la Revisión Periódica un correo electrónico a través del cual se habilite el envío de certificados de conformidad por parte de los Usuarios.
- Implementar un programa o programas de socialización con los vocales de control, personerías y en sala de atención a usuarios, frente a derechos y deberes y en especial la Revisión Periódica. – RP.

Las condiciones de evaluación y los plazos para el cumplimiento se establecen en el anexo A del presente documento - "Matriz prórroga indicadores y compromisos".

3.3 prorrogar algunas metas que han presentado dificultades en el avance de cumplimiento

No. Del indicador	Tema	Indicador de resultado	Condiciones de Prórroga
1	<p>Revisiones Periódicas (Corte 30 de abril de 2019 6.780 Cuentas de Usuario)</p> <p>Cumplimiento a deberes para la prestación segura del servicio de gas por redes.</p>	<p>Normalizar a los usuarios con revisión periódica vencida, vía suspensión del servicio de gas.</p> <p>Normalizar a los usuarios con revisión periódica vencida, vía certificación de la instalación de gas.</p> <p>Evidenciar la gestión del prestador para la suspensión de los usuarios vencidos a corte del 31 de abril de 2019.</p>	<p>Teniendo en cuenta las medidas expedidas por la CREG frente a la suspensión de realización de revisiones periódicas y su efecto frente a la pausa del avance de cumplimiento de este indicador entre la expedición de la Resolución CREG 035 de 2020 y la Resolución CREG 066 de 2020, la SSPD consideró procedente acordar prórroga de cumplimiento hasta el 30 de junio de 2021.</p> <p>La evidencia de cumplimiento y la documentación de la gestión realizada por la empresa frente a los casos en los que se presentó imposibilidad de acceso al medidor para generar la suspensión, se presentará en el sexto informe de seguimiento al programa de gestión, con fecha de corte al 30 de junio de 2021.</p>



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 initials

No. Del indicador	Tema	Indicador de resultado	Condiciones de Prórroga
6	<p>Suspensión de usuarios en mora</p> <p>Disminución de los usuarios morosos sin suspensión</p>	<p>Disminuir la cantidad de usuarios con mora superior a 1 año no suspendidos. La totalidad de los usuarios con mora superior a un año no suspendidos deben ser justificados, al vencimiento del programa de gestión.</p> <p>Disminuir la cantidad de usuarios, con mora superior a 2 meses, contada desde la primera fecha máximo de pago, no suspendidos y sin visita.</p>	<p>Se evidencia avance en cuanto al indicador; sin embargo, luego del primer trimestre y una vez inicia el estado de emergencia por la pandemia generada por el Covid-19, el objetivo se ve afectado por algunas limitaciones de trabajo en campo, esta afectación se evidencia durante el segundo y tercer trimestre del programa.</p> <p>En ese sentido y teniendo en cuenta que la empresa reactivó solo hasta el cuarto trimestre del año las suspensiones, se verificará el cumplimiento del indicador en el plazo de corte fijado en la matriz y se dará oportunidad del envío de las evidencias de la gestión realizada por la empresa frente a las cuentas que presentaron imposibilidad de suspensión.</p> <p>La evidencia documental de la gestión realizada frente a las cuentas con imposibilidad de suspensión se remitirá a la SSPD en el quinto informe de seguimiento al programa, que tiene corte de cierre el 31 de marzo de 2021.</p>
7	<p>Traslados recursos de apelación</p> <p>Fortalecimiento de proceso con la adición de recursos humanos para la atención de las actividades de gestión escrita.</p>	<p>Disminuir el tiempo promedio de traslado de los recursos de apelación, el tiempo máximo de traslado de los recursos de apelación y la cantidad de expedientes que se demoran en su traslado más tres días hábiles.</p>	<p>En razón a dificultades presentadas asociadas a la dispersión geográfica, automatización de controles automáticos y rotación de personal, la empresa solicita extensión del cumplimiento al indicador y se compromete a evidenciar avance del indicador de forma mensual y acumulada, esta última en lo que tiene que ver con el avance del primer trimestre de 2021, calculando el promedio</p>



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

Handwritten signature

Handwritten signature

No. Del indicador	Tema	Indicador de resultado	Condiciones de Prórroga
			<p>del resultado de cada mes.</p> <p>La evidencia de cumplimiento al indicador se presentará a la SSPD en el quinto informe de seguimiento al programa que tiene corte de cierre el 31 de marzo de 2021.</p>

Para el indicador 1, se considera de suma importancia mencionar que, del seguimiento a la matriz de indicadores se observó que las Resoluciones transitorias expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social a raíz de la pandemia por el virus COVID 19, afectaron el normal desarrollo del Programa de Gestión suscrito entre SURTIGAS y la SSPD a partir de marzo de 2020, mes en el que se expidió la Resolución CREG 035 de 2020 y la cual suspendió la obligación de efectuar la revisión periódica de instalaciones y ordenó la reconexión de usuarios que habían sido suspendidos por este motivo.

En consecuencia, se consideró procedente validar la información que permitía medir el cumplimiento de los indicadores 1 y 2 establecidos en la matriz que soporta el acuerdo suscrito entre la SSPD y SURTIGAS, de la siguiente manera:

INDICADOR 1: Establecer la cantidad de cuentas de usuario que habían sido contempladas en el programa de gestión y sobre las cuales se debía evidenciar cumplimiento a los compromisos concertados en el programa de gestión suscrito el 14 de enero de 2020, cuyo detalle se presenta en la siguiente tabla:

Estado de normalización de cuentas a febrero de 2020

Fecha	Grupo 6.780	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	Total
Vencimientos revisiones periódicas	6.780	7.095	8.390	10.534	9.943	10.690	11.485	9.490	9.954	10.573	10.946	105.880
Cuentas normalizadas corte 29 feb 20	6.441	7.056	8.325	10.444	9.868	10.582	11.339	9.328	9.729	10.271	10.434	103.817
Cuentas pendientes corte 29 feb 20	339	39	65	90	75	108	146	162	225	302	512	2.063

Fuente: SURTIGAS

Con base en lo anterior, se evidencia que el indicador de normalización de cuentas tuvo un normal desarrollo hasta febrero de 2020, mes en el que se tenía un acumulado de 1.724 cuentas que habían cumplido plazo máximo de revisión periódica pero que no habían sido normalizadas; así mismo, se tenía un total de 339 cuentas, pertenecientes al grupo de las 6.780 del indicador 1 que dieron origen a la suscripción del programa de gestión. De lo anterior se concluye que, a febrero de 2020, existían 2.063 cuentas de usuario cobijadas por el programa de gestión y sobre las cuales se debe dar aplicación a los compromisos convenidos entre las partes en la presente próroga.

INDICADOR 2: En relación con el indicador 2, se evidenció que no es posible realizar el cálculo de los indicadores propuestos en la matriz para las cuentas de usuario que cumplieron plazo máximo a partir del mes de marzo de 2020 dado que las variables TCC, TCVS, TCVNS y TCVNSG no pueden ser



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 signature

determinadas por motivo del cese en las obligaciones de los usuarios y suscriptores, relacionadas con la certificación de instalaciones, y las obligaciones de suspensión a cargo de los distribuidores.

De lo anterior se establece que las cuentas que hicieron parte del programa de gestión acordado, que vieron afectado su proceso de normalización y para las cuales se considera procedente suscribir una prórroga son las cuentas que a febrero de 2020 habían cumplido plazo máximo de revisión y no habían sido normalizadas.

Así las cosas, se considera que el indicador número 2 que buscaba la normalización de un número de cuentas que se actualizaban mes a mes durante la vigencia del programa no puede ser evaluado desde marzo de 2020 y en tal sentido y con motivo de la suscripción de la presente prórroga, las cuentas que se encontraban pendientes de normalización desde mayo de 2019 hasta febrero de 2020 deben ser trasladados al indicador número 1 donde se desarrolló la formulación para evaluar un número fijo de cuentas de usuario que deben ser normalizadas.

4. CIERRE

El presente 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 prórroga al Programa de Gestión Acordado, el día cuatro (4) del mes de diciembre del año dos mil veinte (2020) en la ciudad de Cartagena de Indias.


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

Anexo A: "Matriz prórroga indicadores y compromisos".

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

Revisó: Luz Mery Triana Rocha – Directora Técnica de Gestión de 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