

# PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO

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

**Quinto Informe: enero de 2021 – marzo de 2021**

Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible  
Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



# Acuerdo de Programa de Gestión

Como resultado de las evaluaciones adelantada por la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible para atender solicitud de El Prestador, respecto de las presuntas dificultades que SURTIGAS tendría para dar cumplimiento al esquema de revisiones periódicas, se determinó procedente la suscripción de un Acuerdo de Programa de Gestión como mecanismo para que la empresa tome acciones que conduzcan a la solución progresiva y permanente de las problemáticas presentada. Aunado a lo anterior, la Dirección Técnica incluyó otros temas que deberían ser gestionados con motivo del Acuerdo de programa de Gestión, así:



# Indicadores de Medición



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



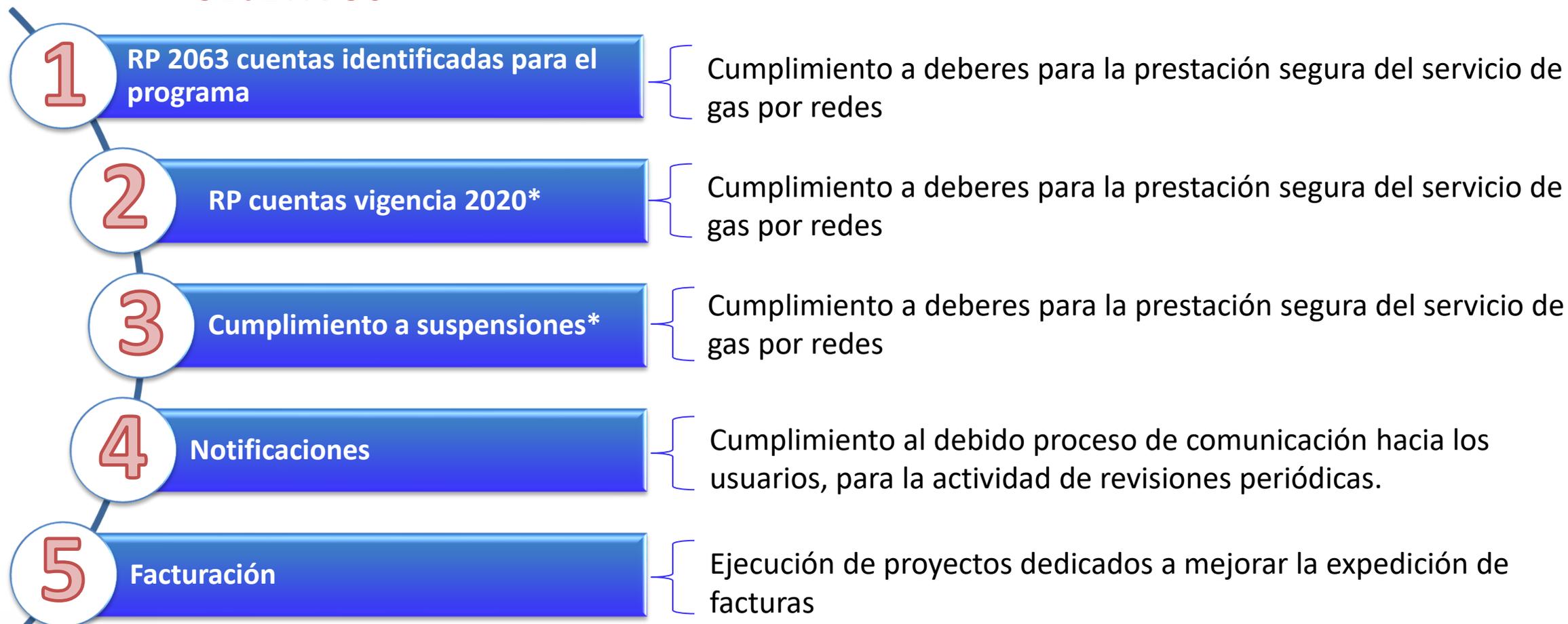
**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



# Definición de indicadores de medición

## OBJETIVOS

## INDICADORES MEDICIÓN



# Definición de indicadores de medición

## OBJETIVOS



## INDICADORES MEDICIÓN

Ejecución de inversiones orientadas a promover la cultura de pago  
Ejecución de inversiones orientadas a aumentar la capacidad de SURTIGAS para suspender a usuarios en mora

Ejecución de inversiones para agilizar el traslado de recursos de apelación.  
Ejecución de inversiones para disminuir la incidencia de PQR y sus apelaciones.

Instalación de aviso de identificación en sede Cartagena.

Plan de comunicaciones en sala de atención a usuarios  
Programa de trabajo con Vocales de control y Personeros

Disminución del porcentaje de decisiones que son modificadas y revocadas por la SSPD-DTN

# Definición de indicadores de medición

## OBJETIVOS

11

Base de datos SURTIGAS

Reporte en productivo de la base de datos del prestador donde se discrimine entre los tipos de revisión. Como mínimo deberá diferenciar entre Revisiones Previas y Revisiones Periódicas.

12

Flexibilización de forma de pago y costo de revisión.

Análisis de precios y validación de 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.

13

Comunicaciones al usuario

Modelos de cartas enviadas con motivo del cumplimiento del plazo mínimo de revisión periódica, falta de un mes para cumplir plazo máximo de revisión y falta de 10 días para cumplir plazo máximo de revisión.

# Detalle Indicadores Medición

## FÓRMULA

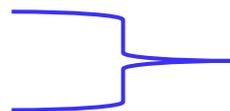
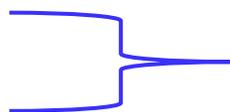
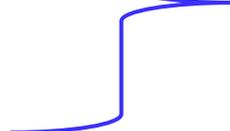
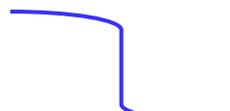
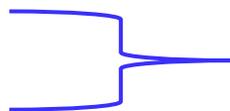
1  $1 - \left[ \left( \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right]$

2  $1 - \left[ \left( \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right]$

3  $1 - \left[ \left( \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right]$

4  $\left( \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$

5  $\left( \frac{\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$



## META

El 100% de las 2063 cuentas cobijados por este indicador deben estar normalizadas al término del programa.

Estos dos indicadores fueron afectados dado que las variables TCC, TCVS, TCVNS y TCVNSG no pueden ser determinadas. En consecuencia se retiraron del programa de gestión.

Cumplir el debido proceso de comunicaciones, para actividad de revisiones periódicas.

La meta para el indicador de que busca la aplicación de requisitos que deben cumplirse con motivo de las facturas expedidas es del 100% al término del programa.

# Detalle Indicadores Medición

## FÓRMULA

## META

6,1

$$\left( \frac{\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$

6,2

$$\left( \frac{\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$

7,1

$$\left( \frac{\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$

7,2

$$\left( \frac{\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$

8

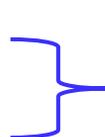
Aviso instalado en sede de Cartagena

9

Documento de procedimiento y protocolos para sensibilización a usuarios, personeros y vocales de control frente a derechos y deberes y en especial la Revisión Periódica. – RP

10

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



Los usuarios en mora de mas de dos meses deben ser suspendidos la meta de cumplimiento es demostrar la normalización al 100% de estas cuentas al término del PG



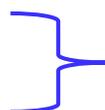
La meta es realizar traslados de los recursos de apelación en un plazo promedio de tres días y plazo máximo de 7 días. También que el 80% de los traslados se hagan dentro de los tres primeros días



100% al 28 de febrero de 2020



100% al 28 de febrero de 2020



Disminuir las modificaciones y revocaciones de RAPS en una cantidad <=40%

# Detalle Indicadores Medición

## FÓRMULA

## META

11

$$\left( \frac{\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$



La base de datos del prestador deberá discriminar los tipos de revisión y como mínimo deberá diferenciar entre Revisiones Previas y Revisiones Periódicas.

12

$$\left( \frac{\%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$$



Presentar un análisis de precios y validación de planes que permitan ofrecer a los usuarios la flexibilización en la forma de pago de las revisiones periódicas y, de ser posible, una reducción del monto cobrado por esta actividad.

13

Modelos de carta que se envían a los usuarios con motivo del esquema de revisiones periódicas las cuales deben incluir una cuenta de correo a la cual se pueda remitir el certificado de conformidad



100% al 15 de Enero de 2021

# Evaluación indicadores de resultado

Quinto Informe: enero de 2021 – marzo de 2021

El prestador solicitó la prórroga del programa de gestión acordado por un término igual al término que duró la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional. Por lo anterior, se estimó procedente hacer uso del mecanismo dispuesto en el programa para evaluar posibles ajustes a las metas fecha de terminación y por tanto se concibieron las siguientes actividades: i) verificar en situ los avances al programa de gestión, ii) hacer una evaluación conjunta con el prestador para estimar de los impactos generados por las medidas transitorias aplicables al esquema de revisiones periódicas, iii) identificar las cuentas de usuario que estarían cubiertas con las medidas transitorias iv) suscribir el documento que diera firmeza a las modificaciones aplicables al programa de gestión acordado, si a ello hay lugar.

Los días 2 y 4 de diciembre se realizó visita a las instalaciones del prestador donde se evaluó la posibilidad de suscribir prórroga al programa de gestión.

En dicha visita se convino pertinente suscribir una prórroga al programa de gestión acordado con la cual se posterga el cierre del programa hasta el 30 de junio de 2021, lo anterior con el propósito de lograr cumplimiento de algunas metas que se vieron afectadas con la expedición de medidas transitorias de la CREG a raíz de la pandemia por Covid-19 y también para incluir en la matriz de seguimiento algunos compromisos que habían sido planteados en el documento del programa de gestión acordado pero que no tenían fijada una fecha de cumplimiento.

# Evaluación indicadores de resultado

Quinto Informe: enero de 2021 – marzo de 2021

ID	Tema	Indicador de Resultado	Prorrogado/estado	% Calculado	Cumple?
1	RP 2063* cuentas identificadas para el programa	Suspensiones oportunas	Si / Meta en curso	23,12%	Si
		Cuentas Normalizadas con Certificado		59,67%	
		Faltante para cumplimiento		17,21%	
		Aplicación del Programa de Gestión (PG <sub>1</sub> )		100%	
2	RP cuentas vigencia con plazo de revisión cumplido	Suspensiones oportunas	No / Metas cerradas	Metas afectadas por medidas transitorias que impiden cálculo	N.A.
		Cuentas Normalizadas con Certificado			
		Faltante para cumplimiento			
		Aplicación del Programa de Gestión (PG)			
3	Cumplimiento a suspensiones	Normalización de Cuentas de Usuario			
4	Notificaciones	Efectividad en notificaciones	No / Meta Finalizada	100%	Si

# Evaluación indicadores de resultado

Quinto Informe: enero de 2021 – marzo de 2021

ID	Tema	Indicador de Resultado	Prorrogado/estado	% Calculado	Cumple?
5	Facturación (Indicador replanteado en la prórroga)	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.	No / Meta Finalizada	100%	Si
6	Suspensión de usuarios en mora	<p><b>1)</b> 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><b>2)</b> 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>No se incluyen los usuarios auto-reconectados de forma fraudulenta.</p>	Si, solo para la entrega de evidencias / Meta Finalizada	<p><b>1)</b> 100%</p> <p><b>2)</b> 100%</p> <p>Se entregaron evidencias de gestión para suspensión</p>	Si
7	Fecha de traslado de recursos de apelación	<p><b>1)</b> Disminuir el tiempo promedio de traslado de los recursos de apelación.</p> <p><b>2)</b> Disminuir el tiempo máximo de traslado de los recursos de apelación.</p> <p><b>3)</b> Disminuir la cantidad de expedientes que se demoran en su traslado más tres días hábiles.</p>	Si / Meta Finalizada	<p><b>1)</b> Promedio 3 días</p> <p><b>2)</b> Máximo 13 días</p> <p><b>3)</b> 75,47% &lt;3 días</p>	<p><b>1)</b> Si</p> <p><b>2)</b> No</p> <p><b>3)</b> No</p>

# Evaluación indicadores de resultado

Quinto Informe: enero de 2021 – marzo de 2021

ID	Tema	Indicador de Resultado	Prorrogado/estado	% Calculado	Cumple?
8	Identificación de la empresa ante el usuario	Verificación de la instalación del aviso en la fachada de la empresa	No / Meta finalizada	100%	Si
9	Programas de capacitación  (Indicador replanteado en la prórroga)	Documento de procedimiento y protocolos para sensibilización a usuarios sobre derechos y deberes y en especial la Revisión Periódica. – RP	No / Meta Finalizada	100%	Si
10	Recursos de apelación	Disminución de RAPs modificados y revocados	No / Meta Finalizada	30%	Si

# Evaluación indicadores de resultado

Quinto Informe: enero de 2021 – marzo de 2021

ID	Tema	Indicador de Resultado	Prorrogado/estado	% Calculado	Cumple?
11	Base de datos SURTIGAS  (Meta incluida en documento de prórroga)	Reporte en productivo de la base de datos del prestador donde se discrimine entre los tipos de revisión. Como mínimo deberá diferenciar entre Revisiones Previas y Revisiones Periódicas.	N.A. / Meta en curso	N.A.	Si
12	Flexibilización de forma de pago y costo de revisión.  (Meta incluida en documento de prórroga)	Análisis de precios y validación de planes para 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.	N.A. / Meta en curso	N.A.	Si
13	Comunicaciones hacia el usuario  (Meta incluida en documento de prórroga)	Modelos de carta que se envían a los usuarios con motivo del esquema de revisiones periódicas las cuales deben incluir una cuenta de correo a la cual se pueda remitir el certificado de conformidad.	N.A. / Meta finalizada	100%	Si

# Conclusiones



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



# Conclusiones

Lo reflejado en tabla de evaluación, para los indicadores de resultado, se obtiene a partir de la información que ha sido remitida por parte de SURTIGAS, esto, dado que los objetivos propuestos apuntan a temas operativos y de gestión propias del prestador, por tanto, los registros de base y demás soportes usados para esta evaluación son suministrados por SURTIGAS.

El día 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) dio a conocer que el Virus COVID-19 había sido declarado como pandemia, y sugirió tomar medidas de protección para mitigar la propagación del virus a nivel mundial. En línea con lo anterior, el Gobierno Nacional declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional a partir de las cero (00:00 a.m.) horas del día 25 de marzo de 2020.

Mediante resoluciones CREG 035 de 2020 y CREG 066 de 2020 se expidieron medidas de carácter especial y transitorias, aplicables el esquema de Revisión Periódica de las instalaciones internas de gas combustible.

Mediante las resoluciones CREG 129 y 154 de 2020, se dictaron medidas sobre la terminación de las medidas transitorias aplicables al esquema de revisiones periódicas y se establecieron fechas perentorias para que los usuarios del servicio programen la revisión de sus instalaciones y obtengan el certificado de conformidad.

# Conclusiones

Las medidas transitorias afectaron el esquema de revisiones periódicas durante el periodo de aislamiento preventivo obligatorio, y por tanto la Dirección Técnica de Gas Combustible activó el mecanismo dispuesto para la realización de una evaluación con miras al posible ajuste las metas y para la definición de una nueva fecha de terminación del Programa de Gestión Acordado.

En visita al prestador, realizada en el mes de diciembre de 2020, se suscribió prórroga al programa de gestión hasta el 30 de junio de 2021.

Algunas de las metas ya fueron cumplidas al 100%, otras fueron replanteadas para incluir algunos aspectos identificados durante la evaluación y se acordó fecha de cumplimiento para algunas tareas que habían quedado en el programa de gestión pero que no fueron incluidas en la matriz de indicadores y seguimiento.

# Conclusiones

Las medidas transitorias del esquema de revisiones periódicas afectaron el número de cuentas a las que aplica el indicador 1, en tal virtud este dato fue ajustado obteniendo un total de 2063 cuentas. Ya se han normalizado 1.708 (82.79%) de estas cuentas; a través de la expedición de certificado de conformidad 1.231 (59.67%) y a través de suspensión 477 (23.12%). Así, quedan por certificar 355 cuentas (17.21%). No obstante, es necesario tener en cuenta que el programa de gestión se prorrogó hasta el 30 de junio de 2021 por lo que en el trimestre de abril a junio se debería culminar exitosamente el proceso de normalización de las 355 cuentas pendientes.

Para el indicador 6, orientado a disminuir la cantidad de usuarios en mora, se observó que hay casos en los que el predio donde se ubicaba el medidor está en demolición o ya está demolido, también hay otros casos en los que no se ubicó la dirección del medidor. En este orden, se sugiere revisar si de acuerdo con las disposiciones del CCU, es pertinente dar por terminada la relación contractual con estos usuarios.

Una vez finalizado el plazo para el cumplimiento del indicador 7, se estableció que no se alcanzó la meta de resultado convenida para los numerales 2) y 3) de dicho indicador.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
Carrera 18 No. 84-35  
PBX: (57-1) 691-3005  
[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)  
Bogotá D.C., Colombia



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios