

# ACUERDO DE PROGRAMA DE GESTIÓN

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

Segundo Informe: enero de 2020 – junio 30 de 2020

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 la 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



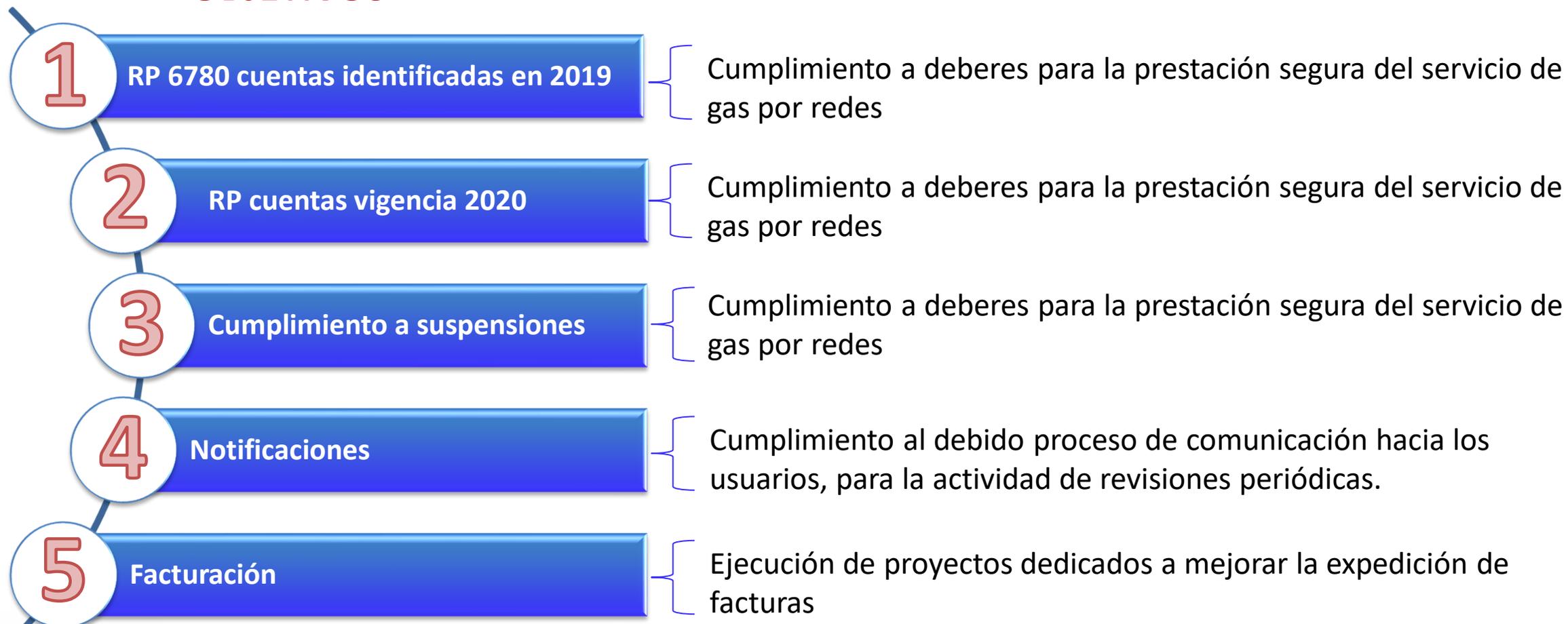
**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



# Definición de indicadores de medición

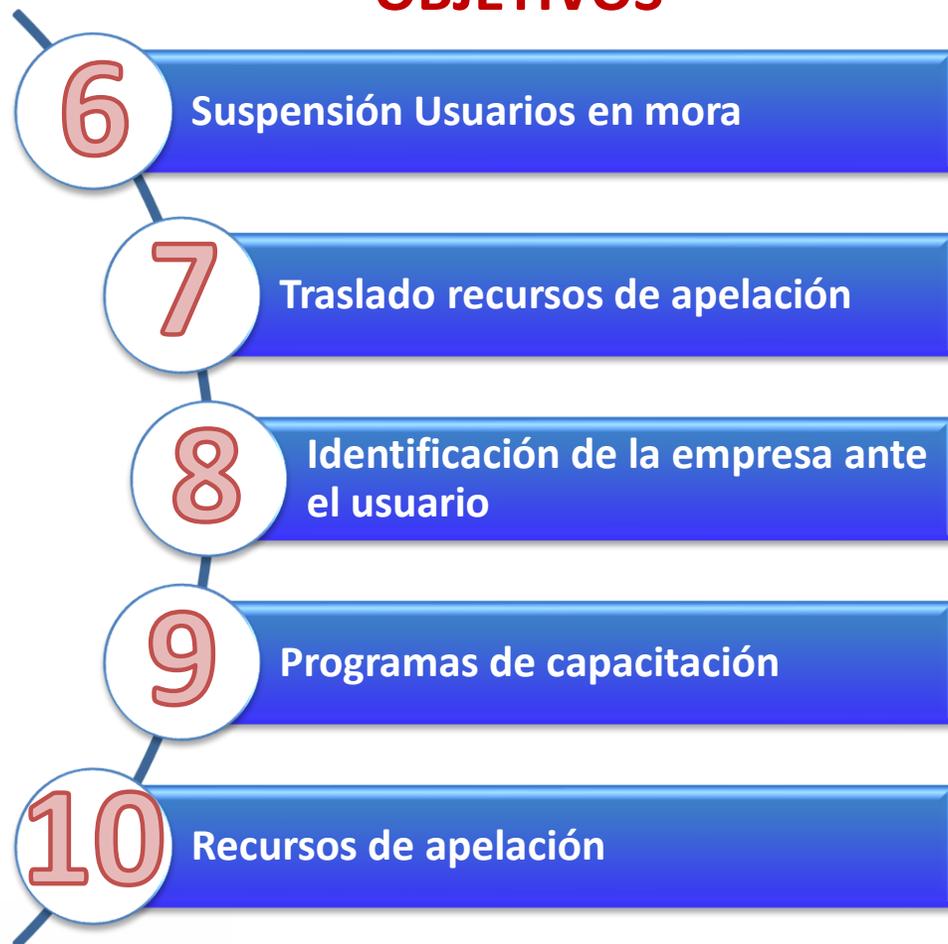
## OBJETIVOS

## 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

# Detalle Indicadores Medición

## FORMULA

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

Para el grupo de las 6780 cuentas de 2019 la meta de cumplimiento es  $\geq 83,11\%$  para el primer trimestre de 2020

Para las cuentas que cumplen plazo máximo de revisión durante 2020 la meta de cumplimiento  $\geq 92,68\%$  para el primer trimestre de 2020

La facturación de para el primer trimestre de 2020 debe cumplir al 92,68% con los requisitos normativos.

# Detalle Indicadores Medición

## FORMULA

## 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

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

Para los usuarios en mora de varios meses se debe hacer la suspensión del servicio con una meta de cumplimiento  $\geq 92,68\%$  para el primer trimestre de 2020\*

El traslado se debe dar dentro de los tres días posteriores a la notificación de reposición. Meta = 100%

100% al 28 de febrero de 2020

100% al 28 de febrero de 2020

Disminuir las modificaciones y revocaciones de RAPS en una cantidad  $\leq 40\%$

# Reporte allegado por El Prestador

Segundo Informe: Enero de 2020 – junio de 2020

ID	Indicador	Reporte*	Cumplimiento
1	RP 6780 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 1168 en gestión (3.95%).	No
3	Cumplimiento a suspensiones	99,7%	No
4	Notificaciones	100%	No
5	Facturación	<p>El Prestador sigue trabajando e indica que va ajustado al cronograma definido y que no debería tener problema respecto al Estado de Emergencia.</p> <p>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.</p>	No

# Reporte a los indicadores de medición

Segundo Informe: Enero de 2020 – junio de 2020

ID	Indicador	Reporte*	Cumplimiento
6	Suspensión Usuarios en mora	(Número de usuarios >60 días de mora activos sin OT legalizada / total de usuarios >60 días de mora) *100%=0,24% (Número de usuarios >360 días de mora activos/ total de usuarios >360 días de mora) *100%=0,62%	No
7	Traslado recursos de apelación	No se aportó información relacionada con este indicador	-
8	Identificación de la empresa ante el usuario	100%	Si
9	Programas de capacitación	No se aportó información relacionada con este indicador	-
10	Recursos de apelación	No se aportó información relacionada con este indicador	No

\* El Reporte se hace con base en la información que fue allegada para el corte a marzo de 2020

# Reporte a los indicadores de medición

Primer Informe: Enero 14 de 2020 – Marzo 31 de 2020

Los resultados mostrados en la anterior tabla reflejan los cálculos realizados por El Prestador de forma unilateral, esto, dado que a la fecha de elaboración del presente informe no se han allegado los datos de base necesarios para adelantar la correspondiente verificación por parte de la DTGGC, con corte a 30 de junio de 2020.

# Conclusiones



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



# Conclusiones

- Con base en la información aportada por El Prestador, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible determinó necesario requerir el envío de la información de base, necesaria para hacer la evaluación de avances al Programa de Gestión Acordado con corte e 30 de junio de 2020.
- A la fecha el aludido requerimiento fue enviado con número de Radicado SSPD N° 20202300715791 del 27 de julio de 2020. Así las cosas, es necesario que El Prestador atienda la solicitud de información.
- No se cuenta con la curva S para realizar seguimiento a algunos de los indicadores planteados en el Acuerdo de Programa de Gestión, con fecha a 30 de junio de 2020, por lo cual es necesario que El Prestador, previa revisión con la DTGGC, remita las curvas S para verificar adecuadamente el avance en los compromisos concertados.

# Conclusiones

- El Acuerdo de Programa de Gestión estableció que El prestador debería tomar medidas para garantizar cumplimiento a otros temas que fueron identificados durante las actividades de inspección que fueron adelantadas de forma previa a la suscripción del acuerdo. Sobre el particular, es necesario indicar que no se han allegado evidencias que permitan establecer avances a los siguientes temas:
  - 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.
  - Implementación de medidas para que, en todo momento, la información contenida en los sistemas y bases de datos del prestador sea consistente con la información que poseen las cuadrillas de trabajo en campo.
  - Ajuste a la base de datos del prestador para que discrimine 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 y un número de fax a través de los cuales se habilite el envío de certificados de conformidad por parte de los Usuarios.
  - Implementación de 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.

# Conclusiones

- 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 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 encuentre vigente el Aislamiento Preventivo Obligatorio ordenado mediante el Decreto 457 de 2020 o aquellos que lo modifiquen.
- Mediante resolución CREG 129 de 2020 por medio de la cual dictó medidas en relación con las Revisiones Periódicas de la Instalación Interna de Gas Combustible de los Usuarios de que trata la Resolución CREG 035 de 2020, modificada por la Resolución CREG 066 de 2020. En el artículo 1 de la citada Resolución CREG 129 se levantó la suspensión de la realización de la Revisión Periódica a las Instalaciones Internas de Gas Combustible que se vieron acogidas por las medidas transitorias de la Resolución CREG 035 de 2020 y, modificada por la Resolución CREG 066 de 2020.

# Conclusiones

- Es necesario activar los mecanismos que fueron dispuestos en el Programa de Gestión para evaluar avances a las metas propuestas con corte a 30 de junio de 2020 y determinar 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.

# Gracias

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