

# ACUERDO DE PROGRAMA DE GESTIÓN GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P. – SUPERSERVICIOS

Tercer Informe: 1 de marzo de 2021 a 1 de junio de 2021

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



# Acuerdo de Programa de Gestión

Como resultado de la evaluación adelantada por la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible para atender la solicitud de El Prestador respecto de las presuntas dificultades que Gases de Occidente tendría para dar cumplimiento al esquema de revisiones periódicas, se suscribió 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 presentadas, el cual quedó contenido en el acta que se tramitó con radicado SSPD N° 20202300898901 del 11 de septiembre de 2020.

# Acciones de mejora tomadas por Gases de Occidente S.A. E.S.P



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



Superservicios  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



# Acciones de mejora tomadas por GdO

En el informe enviado por el prestador de este trimestre en el radicado 20215291444042 del 17-06-21, la empresa notifica que ha venido realizando las siguientes gestiones encaminadas a cumplir con lo propuesto en el plan de gestión:

- Notificación de los usuarios
- Suspensión y corte del servicio
- Inspección y certificación
- Presentación de casos de incumplimiento por parte de los usuarios, ante las autoridades administrativas, en especial Alcaldías o Secretarías de Gobierno y Unidades de Atención y Gestión de Riesgos de Desastres.

# Indicadores de Medición



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



# Reporte a los indicadores de medición

Tercer Informe: 1 de marzo de 2021 a 1 de junio de 2021

No.	TEMA	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FINAL	PERIODICIDAD DE EVALUACION	Estado
1	Revisiones Periódicas	$\left[ \left( \frac{920 + 580}{1.509} \right) * 100\% \right] = 99,4\%$	7-sep-20	6-ene-21	Trimestral	Pendiente
	Vencidos de plazo máximo de 60 meses: 12.094 Cuentas de Usuario (incluye mes de septiembre 2020)	$\left[ \left( \frac{9.382 + 1.169}{10.585} \right) * 100\% \right] = 99.6\%$	7-sep-20	6-sep-21	Trimestral	Cumpliendo
3	Revisiones Periódicas  Usuarios reconectados irregularmente al 31 de agosto 2020 9.224 Cuentas de usuario	$\left[ \left( \frac{6.810 + 1.801}{9.224} \right) * 100\% \right] = 93.3\%$	7-sep-20	6-sep-21	Trimestral	Cumpliendo

\*Se considera únicamente los usuarios normalizados (Certificados o con el servicio suspendido)



# Reporte a los indicadores de medición

Tercer Informe: 1 de marzo de 2021 a 1 de junio de 2021

No.	TEMA	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FINAL	PERIODICIDAD DE EVALUACION	Estado
4	Revisiones Previas Usuarios conectados irregularmente al 31 de agosto 2020 3.300 Cuentas de usuario	$\left[ \left( \frac{2.660 + 528}{3.300} \right) * 100\% \right] = 89.6\%$	7-sep-20	6-mar-21	Trimestral	Pendiente
5	INDICADOR PLAN DE GESTIÓN Vencidos 60M 1.509 Vencidos 60M 10.585 Persecución RP 9.224 Persecución Previas 3.300	$\left[ \left( \frac{19.772 + 4.076}{24.618} \right) * 100\% \right] = 96,9\%$	7-sep-20	6-sep-21	Anual	Cumpliendo

\*Se considera únicamente los usuarios normalizados (Certificados o con el servicio suspendido)

# Reporte a los indicadores de medición

Tercer Informe: 1 de marzo de 2021 a 1 de junio de 2021

Los indicadores 1 y 4 correspondientes a las cuentas Normalizadas que para las fechas de cierre de información correspondiente debían presentar un cumplimiento del 100%, presentan resultados del 99% y 89% respectivamente, en relación a esto, Gases de Occidente manifiesta que se adelantó las acciones que le competen al prestador en el marco del esquema de revisiones periódicas y del régimen de servicios públicos frente al 100% de las cuentas planteadas como meta para dichos indicadores en el presente Programa de Gestión, pero según menciona el prestador, a pesar de la gestión realizada no ha sido posible “normalizar” la totalidad de las cuentas de usuarios.



# Reporte a los indicadores de medición

Tercer Informe: 1 de marzo de 2021 a 1 de junio de 2021

Con motivo de lo anterior, y por solicitud de Gases de Occidente se han adelantado mesas de trabajo entre el prestador del servicio y la entidad, con el fin de proponer ajustes a los indicadores del programa, según el numeral 5 “Duración” del documento Suscrito donde:

*“una vez desarrollada la segunda reunión trimestral de seguimiento se revisará, se evaluará la necesidad de acordar una nueva fecha para la terminación del Acuerdo de Programa de Gestión y la posibilidad de modificación del alcance de este.”*

De manera que sea posible evidenciar las gestiones con miras de normalización adelantadas a través de certificación, suspensión y demás acciones que están orientadas a garantizar la prestación segura del servicio, y definir los entregables que den cuenta de estas actividades.

# Conclusiones



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



# Conclusiones

- En las metas propuestas de revisiones periódicas con plazo vencido de máximo 60 días, y considerando únicamente “Instalaciones Certificadas” e “Instalaciones Suspendidas”, la empresa reporta avances mayores al 99%. Teniendo en cuenta que la fecha final para evaluar los 1.509 usuarios normalizados es el 6 de enero de 2021 se considera que el estado de esta meta como “Pendiente”, ya que hacen falta 9 usuarios que a pesar de estar reportados, no se han podido normalizar para lograr el 100% de la meta.

# Conclusiones

- Respecto a la meta de “Revisiones Previas, Usuarios conectados irregularmente” se evidencia un cumplimiento superior al 89%. Teniendo en cuenta que la fecha final para evaluar los 3.300 usuarios normalizados es el 6 de marzo de 2021 se considera que el estado de esta meta como “Pendiente”, ya que hacen falta 114 usuarios que a pesar de estar reportados, no se han podido normalizar para lograr el 100% de la meta.

# Conclusiones

- Actualmente se encuentra en revisión por parte de la SSPD, la propuesta hecha por Gases de Occidente en respuesta a los radicados 20212301652511 del 25-05-2021 y radicado 20212302070671 del 08-06-2021, que busca la modificación de la formulación y fecha de cierre de los indicadores de medición.

Es importante resaltar, que la propuesta formal presentada por el prestador, se desarrollo en su versión preliminar, a través de mesa de trabajo conjunta entre GDO y SSPD.

# Conclusiones

- Finalmente, en relación a las metas propuestas con fecha final de 6 de septiembre de 2021, se evidencian indicadores de cumplimiento superiores al 96% en el reporte del tercer semestre, lo cual indica que la empresa va en buen camino para lograr la meta final propuesta.

# 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