

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN AÑO 2023**  
**PRESTADORES DE GAS COMBUSTIBLE POR REDES**

**Periodo del informe: enero 2023 – diciembre 2023**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS**  
**DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS COMBUSTIBLE**

**MAYO 2024**

## I. ANTECEDENTES

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD debe evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su inspección, vigilancia y control de acuerdo con los indicadores definidos por las comisiones de regulación; para el caso de la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible -DTGGC, se debe atender lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG en la Resolución CREG 072 de 2002<sup>1</sup>, y sus modificatorias.

En el artículo 2 de la Resolución CREG 072 de 2002, se indica que los referentes “(...) se entienden como el parámetro cuantitativo o cualitativo, según sea el caso, contra el cual se comparan los valores alcanzados por una Empresa prestadora en sus Indicadores de Gestión para verificar su cumplimiento” y en el artículo 6 de la misma resolución se señala que “(...) para cada uno de los Indicadores de Gestión, se fijarán anualmente referentes por grupo, que serán la base para la evaluación de las entidades prestadoras (...)”, respectivamente.

Así mismo, en el artículo 3 de la resolución<sup>2</sup> en mención se señala que para el caso de los indicadores de calidad se deben utilizar “(...) las resoluciones vigentes de la CREG sobre este tema y las que posteriormente se expidan (...)”. Es así como la Resolución CREG 100 de 2003 y sus resoluciones modificatorias, CREG 009 de 2005 y CREG 016 de 2006, establecieron indicadores y valores admisibles para los estándares de calidad del Gas Combustible por Red. Estos valores se utilizan para evaluar parte de la gestión social de los Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios – PSPD, específicamente del grupo de Distribuidores y Comercializadores de Gas Combustible por Red – DC.

---

<sup>1</sup> Resolución CREG 072 de 2002. “Por la cual se establece la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio”.

<sup>2</sup> Sustituido por el numeral 3 del Anexo 1 de la Resolución CREG 034 de 2004.

Finalmente, la información para la evaluación de los indicadores en mención debe tomarse del Sistema Único de Información – SUI, según lo contemplado en el artículo 2 de la Resolución CREG 034 de 2004<sup>3</sup>

Al respecto los Indicadores de Gestión<sup>4</sup> por evaluar son los siguientes:

## 1. FINANCIEROS

**Imagen 1. Indicadores de gestión financieros**

INDICADOR	FORMULA
Rotación Cuentas por Cobrar (días)	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ingresos Operacionales}} \times 365$
Rotación Cuentas por Pagar (días)	$\frac{\text{Cuentas por Pagar}}{\text{Costo de Ventas}} \times 365$
Razón Corriente (veces)	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
Margen Operacional (%)	$\frac{\text{EBITDA}}{\text{Ingresos Operacionales}} \times 100$
Cubrimiento de Gastos Financieros (veces)	$\frac{\text{EBITDA}}{\text{Gastos Financieros}}$

*Nota: En el numeral 1 del Anexo 1 de la Resolución CREG 072 de 2002 están descritas las variables necesarias para calcular los indicadores financieros planteados.*

*Fuente: Resolución CREG 072 de 2002. Elaborada por la DTGGC.*

## 2. TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS

**Imagen 2. Indicadores de gestión técnicos y administrativos**

INDICADOR	FORMULA
Relación Suscriptores Sin Medición (%)	$\frac{\text{Suscriptores sin Medición}}{\text{Suscriptores Totales}} \times 100$
Cobertura (%) Áreas de Servicio Exclusivo	$\frac{\text{Suscriptores}}{\text{Suscriptores en Contrato}} \times 100$
Cobertura (%) para los demás	$\frac{\text{Suscriptores}}{\text{Suscriptores Proyectados}} \times 100$
Relación Reclamos Facturación (por 10,000 facturas)	$\frac{\text{Reclamos Facturación}}{\text{Facturas Expedidas}} \times 10,000$
Atención Reclamos Servicio (%)	$\frac{\text{Usuarios Afectados}}{\text{Total Usuarios}} \times 100$
Atención Solicitud de Conexión (%)	$\frac{\text{Usuarios Afectados}}{\text{Total Usuarios}} \times 100$

*Nota: En el numeral 2 del Anexo 1 de la Resolución CREG 072 de 2002 están descritas las variables necesarias para calcular los indicadores técnicos y administrativos planteados.*

*Fuente: Resolución CREG 072 de 2002. Elaborada por la DTGGC.*

<sup>3</sup> Resolución CREG 034 de 2004. "Por la cual se modifica la Resolución CREG 072 de 2002".

<sup>4</sup> Artículo 3 de la Resolución CREG 072 de 2002, y Anexo 1 de la Resolución CREG 034 de 2004.

En los artículos 4 y 5 de la Resolución CREG 072 de 2002, se indican los grupos y el ámbito de aplicación de los indicadores de gestión técnica y administrativa aplicables a los Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios – PSPD, para este caso del servicio de Gas Combustible por redes, a saber: los Transportadores – T, Comercializadores – C, y Distribuidores y Comercializadores - DC.

### 3. CALIDAD

#### **Imagen 3. Indicadores de calidad de gas combustible por redes**

INDICADOR	FÓRMULA
Índice de presión en líneas individuales (%)	$IPLI = \left[ \frac{N_P - N_{FR}}{N_P} \right] * 100$
Índice de Odorización (%)	$IO = \left[ \frac{N_o - N_{FR}}{N_o} \right] * 100$

*Nota:* En los numerales 2.2 y 2.3 del artículo 2 de la Resolución CREG 100 de 2003 están descritas las variables necesarias para calcular los indicadores de calidad planteados.

*Fuente:* Resolución CREG 100 de 2003. Elaborada por la DTGGC.

Se precisa que los datos que se tomaron desde la base de información SUI corresponden a la vigencia 2023 y su cálculo se realizó por período anual, tal como lo señala el Anexo 1 de la Resolución CREG 034 de 2004. Las fórmulas aplican para los tipos de gas combustible, Gas Natural – GN, y Gas Licuado de Petróleo por redes – GLP por redes, con valores de referencia propios según tipo de gas combustible utilizado, tal como se establecen en las resoluciones correspondientes.

Ahora bien, es importante resaltar que el cálculo de los **referentes** debe tener en cuenta el procedimiento establecido en el artículo 6 de la Resolución CREG 072 de 2002 y se debe hacer anualmente; no obstante, si la SSPD solicita indicadores para una fracción del año, informará a las PSPD el procedimiento a seguir para ajustarlos y hacerlos comparables con los calculados anualmente.

## II. EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN AÑO 2023

Para evaluar la gestión de la vigencia 2023, se utilizaron los referentes previamente calculados con la información técnica, administrativa y de calidad del año 2022 y que están publicados en la página web de la SSPD.

Los resultados obtenidos se discriminan por servicio público, grupo según actividad y tipo de evaluación. Para el caso del grupo, se precisa que para la vigencia 2023 no hubo Áreas de Servicios Exclusivo - ASE para gas combustible por red, por lo tanto, este grupo no aplica.

En relación con la actividad, se tuvieron en cuenta las actividades que la empresa prestadora inscribió en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS para la vigencia 2023, discriminado por tipo de gas combustible que utilizó en el período en mención.

Finalmente, el tipo de evaluación se divide en dos partes:

- Evaluación empresarial, hace referencia a la evaluación de los indicadores financieros, y
- Evaluación social, la cual agrupa los Indicadores técnicos, administrativos y de calidad.

A continuación se ilustra cada una de estas evaluaciones.

➤ EVALUACIÓN EMPRESARIAL

En cumplimiento del artículo 6 de la Resolución CREG 072 de 2002<sup>5</sup>, la SSPD publica para cada uno de los grupos definidos en la norma aludida, los referentes del año 2023.

En este sentido, es oportuno resaltar que, para dar cumplimiento a las disposiciones de los artículos 6 y 10 de la resolución en mención, en relación con la evaluación de los indicadores y la publicación de referentes y, para clasificar las PSPD, de acuerdo con el nivel de riesgo, la fuente de información es el cargue de la información financiera del año inmediatamente anterior, al SUI.

En virtud de que según lo señalado en la Resolución SSPD N° 20241000125835 del 26 de marzo de 2024, *“Por la cual se establecen las fechas para el cargue de Información Financiera anual con corte a 31 de diciembre de 2023”*, se fijó como fecha límite el 20 de mayo de 2024, se impacta la realización de los cálculos de los mencionados indicadores

---

<sup>5</sup>modificada por la Resolución CREG 034 de 2004

y referentes, toda vez que, para realizar dichas actividades, es necesario disponer de un cargue relevante de la información financiera del año 2023.

Así las cosas, y teniendo en cuenta lo señalado en el artículo 10 de la Resolución CREG 072 de 2002, modificado por el artículo 3 de la Resolución CREG 034 de 2004, en el cual se indica, entre otros aspectos, que “(...) *Los resultados de la evaluación deberán ser publicados de manera oficial, a más tardar el 31 de mayo de cada año. (...)*”, este documento se complementará y publicará, en relación con los referentes e indicadores para la evaluación financiera, en el segundo semestre del año 2024.

#### ➤ EVALUACIÓN SOCIAL

En este acápite se relacionan los resultados de los *Indicadores técnicos, administrativos y de calidad* que fueron establecidos por la CREG en las Resoluciones CREG 072 de 2002 y CREG 100 de 2003 junto con sus resoluciones modificatorias.

Teniendo en cuenta que algunas variables para calcular los indicadores técnicos y administrativos no se certifican en el SUI, en el mes de febrero de 2024 la SSPD realizó requerimiento a 76 PSPD de cada una de las variables utilizadas para el cálculo de dichos indicadores. De estos, 61 PSPD dieron respuesta a dicho requerimiento con corte al 5 de abril de 2024 y 24 no dieron respuesta al requerimiento.

Es importante señalar que 9 PSPD prestaron el servicio de gas combustible por redes para los dos tipos de gas combustible, GN y GLP por red, por lo tanto, los resultados se discriminan por tipo de gas combustible utilizado.

En relación con los indicadores de calidad, la información utilizada fue la certificada en el SUI para la vigencia 2023 con corte al 15 de abril de 2024<sup>6</sup>. Es así como 61 PSPD registraron los indicadores IPLI e IO.

Es relevante aclarar que para el caso de los PSPD que no atendieron el requerimiento para la evaluación de los referentes 2023 y/o no certificaron la información en SUI, la SSPD podrá iniciar las acciones de control por los eventuales incumplimientos

---

<sup>6</sup> de acuerdo con lo señalado en el artículo 2 de la Resolución CREG 034 de 2004.

normativos, conforme a la facultad otorgada a la SSPD en la Ley 1955 de 2019, en la que se estableció lo siguiente:

*“Artículo 15. Funciones de la Superintendencia. Modifíquese el numeral 8 (...) de la Ley 142 de 1994, así:*

*8. Solicitar documentos, inclusive contables y financieros, a los prestadores, entidades públicas, privadas o mixtas, auditores externos, interventores o supervisores y privados, entre otros, que tengan información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. (...) practicar las visitas, inspecciones y pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones, en la oportunidad fijada por la Superintendencia.”* (negrilla fuera del texto)

Para una interpretación adecuada de los datos y sus resultados, es importante señalar el significado de las etiquetas usadas para el informe así:

- a. **“Si Cumple”** y **“No Cumple”**: indican el resultado de comparar el indicador calculado frente al referente evaluado.
- b. **“No Aplica”**: señala que para el grupo de Gas Natural y GLP por redes ese indicador no se emplea, según lo contemplado en el artículo 5 de la Resolución CREG 072 de 2002.
- c. **“Sin Infor”**: opción que indica que la empresa prestadora no reportó uno o más de los datos necesarios para realizar el cálculo de ese indicador.
- d. **“Error Cal”**: se refiere a una inconsistencia de un dato, ó, del cálculo del indicador.
- e. **“No Respue”**: opción que señala que la empresa prestadora no respondió al requerimiento de la SSPD.

A continuación, se presenta la información relacionada con el servicio de gas combustible por red.

## Resultados de la evaluación de Indicadores Técnicos y Administrativos del servicio de Gas Combustible por Red

**Tabla 1 Resultados indicadores técnicos y administrativos 2023–Grupo DC de GN**

TIPO EVALUACIÓN	EVALUACIÓN SOCIAL									
GRUPO DC (DISTRIBUIDOR - COMERCIALIZADOR)	INDICADORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS									
EMPRESA	Relación Suscriptores Sin Medición (%)		Cobertura (%)		Relación Reclamos Facturación (por 10.000)		Atención Reclamos Servicio (%)		Atención Solicitud Conexión (%)	
	Referente: =0%		Referente: >= 96%		Referente: <= 4,3		Referente: = 0%		Referente: = 0%	
	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado
SERVIGAS S.A. E.S.P.	0,00%	Si Cumple	98,16%	Si Cumple	0,0	Si Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
METROGAS S.A. E.S.P.	0,00%	Si Cumple	129,31%	Si Cumple	3,3	Si Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
PROVISERVICIOS SA- ESP	0,00%	Si Cumple	84,80%	No Cumple	2,9	Si Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
EFIGAS S.A E.S.P	0,00%	Si Cumple	99,47%	Si Cumple	3,0	Si Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	No Cumple
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	0,00%	Si Cumple	98,97%	Si Cumple	2,2	Si Cumple	0,00%	No Cumple	0,35%	No Cumple
GASNACER S.A. E.S.P.	0,00%	Si Cumple	331,48%	Si Cumple	5,4	No Cumple	0,05%	No Cumple	0,00%	Si Cumple
GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. E.S.P.	0,00%	Si Cumple	114,40%	100,00%	5,8	No Cumple	0,06%	No Cumple	0,00%	Si Cumple
GASORIENTE S.A. E.S.P.	0,00%	Si Cumple	223,75%	Si Cumple	4,0	Si Cumple	0,04%	No Cumple	0,00%	Si Cumple
VANTI S.A. E.S.P.	0,00%	Si Cumple	181,42%	Si Cumple	0,5	Si Cumple	0,04%	No Cumple	0,00%	Si Cumple
DISTICON SAS ESP	0,00%	Si Cumple	55,50%	No Cumple	12,6	No Cumple	0,23%	No Cumple	3,01%	No Cumple
GASES DEL ORIENTE SA ESP	0,00%	Si Cumple	98,21%	Si Cumple	4,6	No Cumple	0,00%	Si Cumple	10,25%	No Cumple
GRENCOL	0,00%	Si Cumple	83,33%	No Cumple	15,2	No Cumple	0,46%	No Cumple	0,99%	No Cumple
SURTIGAS S.A. E.S.P.	0,01%	No Cumple	100,23%	Si Cumple	3,7	Si Cumple	0,05%	No Cumple	0,10%	No Cumple
EE PP.M. E.S.P.	0,00%	Si Cumple	87,11%	No Cumple	1,1	Si Cumple	0,13%	No Cumple	38,74%	No Cumple
GASUR SA ESP	0,32%	No Cumple	994,48%	Si Cumple	23,6	No Cumple	2,38%	No Cumple	0,13%	No Cumple
REDEGAS	0,00%	Si Cumple	971,38%	Si Cumple	46,3	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
ESPIGAS SA ESP	0,00%	Si Cumple	97,41%	Si Cumple	72,1	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
GASCARIBE S.A. E.S.P.	0,00%	Si Cumple	99,76%	Si Cumple	6,1	No Cumple	0,05%	No Cumple	0,01%	No Cumple
MADIGAS INGENIEROS S.A E.S.P	0,00%	Si Cumple	107,53%	Si Cumple	1025,3	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
OP&S S.A. E.S.P.	0,00%	Si Cumple	88,25%	No Cumple	3,9	Si Cumple	0,03%	No Cumple	0,00%	Si Cumple
GASES DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P.	0,00%	Si Cumple	99,93%	Si Cumple	5,4	No Cumple	3,40%	No Cumple	0,01%	No Cumple
GASES DE OCCIDENTE S.A E.S.P	0,77%	No Cumple	100,42%	Si Cumple	2,6	Si Cumple	0,00%	No Cumple	0,00%	No Cumple
HEGA SA ESP	0,00%	Si Cumple	86,24%	No Cumple	33,6	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple



TIPO EVALUACIÓN	EVALUACIÓN SOCIAL									
GRUPO DC (DISTRIBUIDOR - COMERCIALIZADOR)	INDICADORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS									
EMPRESA	Relación Suscriptores Sin Medición (%)		Cobertura (%)		Relación Reclamos Facturación (por 10.000)		Atención Reclamos Servicio (%)		Atención Solicitud Conexión (%)	
	Referente: =0%		Referente: >= 96%		Referente: <= 4,3		Referente: = 0%		Referente: = 0%	
	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado
ENERCER S.A E.S.P	0,01%	No Cumple	100,00%	Si Cumple	2,0	Si Cumple	0,01%	No Cumple	0,07%	No Cumple
CUSIANAGAS S.A.S E.S.P.	0,26%	No Cumple	224,15%	Si Cumple	1,1	Si Cumple	0,01%	No Cumple	0,00%	No Cumple
INGENIERÍA Y SERVICIOS SA ESP	0,00%	Si Cumple	206,53%	Si Cumple	5,2	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
GASES DEL LLANO S.A. E.S.P	0,07%	No Cumple	164,40%	Si Cumple	1,7	Si Cumple	0,00%	Si Cumple	0,32%	No Cumple
PROMESA SA ESP	0,00%	Si Cumple	98,17%	Si Cumple	11,4	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
ENERCA S.A. E.S.P.	0,00%	Si Cumple	92,55%	No Cumple	20,6	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
NSP S A ESP	0,00%	Si Cumple	249,62%	Si Cumple	9,6	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,12%	No Cumple
SURGAS S.A. ESP.	0,00%	Si Cumple	99,48%	Si Cumple	1,4	Si Cumple	0,00%	No Cumple	0,00%	Si Cumple
SERVINGAS S.A. ESP	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
EMSEPAR E.S.P. S.A.	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
EMSPO SA ESP	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
YAVEGAS S.A. E.S.P.	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
GASORINOQUIA S.A. ESP.	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
YAVIGAS S.A. E.S.P	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
G8 PROYECTOS ENERGETICOS SAS ESP	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
KEOPS SAS ESP	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
GRO S.A.S. E.S.P.	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
ENERGY GAS S.A.S. E.S.P	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
EOS ENERGY S.A.S. E.S.P.	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
ECAAAS E.S.P.	0,00%	Si Cumple	29,43%	No Cumple	27,5	No Cumple	0,60%	No Cumple	Error Cal	Error Cal

Fuente: PSPD-Respuesta a requerimiento de 20 de febrero de 2024. Cálculos: DTGGC, abril de 2024.

**Tabla 2 Resultados indicadores técnicos y administrativos 2023 – Grupo DC de GLP por redes**

TIPO EVALUACIÓN	EVALUACIÓN SOCIAL									
GRUPO DC (DISTRIBUIDOR-COMERCIALIZADOR)	INDICADORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS									
EMPRESA	Relación Suscriptores Sin Medición (%)		Cobertura (%)		Relación Reclamos Facturación (por 10.000)		Atención Reclamos Servicio (%)		Atención Solicitud Conexión (%)	
	Referente: =0%		Referente: >= 96%		Referente: <= 4,3		Referente: = 0%		Referente: = 0%	
	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado
COMPRIGAS S.A.S. E.S.P.	0,00	Si Cumple	62,28%	No Cumple	8,2	No Cumple	0,00%	Si Cumple	7,33%	No Cumple
MONTAGAS S.A E.S.P.	0,11	No Cumple	73,89%	No Cumple	31,9	No Cumple	0,02%	No Cumple	0,00%	Si Cumple
COLGAS S.A E.S.P	0,00	Si Cumple	64,70%	No Cumple	0,2	Si Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
EPSAS S.A.S.	0,00	Si Cumple	1593,96%	Si Cumple	55,7	No Cumple	0,39%	No Cumple	6,27%	No Cumple
PROVISERVICIOS SA-ESP	0,00	Si Cumple	84,35%	No Cumple	4,2	Si Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
PROVIGASCOL S.A. ESP	0,00	Si Cumple	100,00%	Si Cumple	21,1	No Cumple	0,00%	Si Cumple	6,80%	No Cumple
EPQ S.A. E.S.P.	0,00	Si Cumple	Error Cal	Error Cal	11,5	No Cumple	0,11%	No Cumple	2,67%	No Cumple
REDNOVA S.A.S E.S.P	0,00	Si Cumple	108,99%	Si Cumple	0,4	Si Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
DISTICON SAS ESP	0,00	Si Cumple	55,54%	No Cumple	13,2	No Cumple	0,26%	No Cumple	3,05%	No Cumple
GRENCOL	0,00	Si Cumple	83,34%	No Cumple	11,2	No Cumple	0,87%	No Cumple	3,24%	No Cumple
GASUR SA ESP	0,00	No Cumple	2168,67%	Si Cumple	12,0	No Cumple	0,58%	No Cumple	0,03%	No Cumple
CDGAS SAS ESP	0,00	Si Cumple	30,84%	No Cumple	54,0	No Cumple	3,76%	No Cumple	2,01%	No Cumple
OP&S S.A. E.S.P.	0,00	Si Cumple	94,82%	No Cumple	0,0	Si Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
GEAS GROUP S.A.S E.S.P	0,00	Si Cumple	78,69%	No Cumple	2,5	Si Cumple	0,21%	No Cumple	46,93%	No Cumple
SERVICOLMBIANO SAS ESP	0,00	Si Cumple	44,29%	No Cumple	4,6	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
HEGA SA ESP	0,00	Si Cumple	86,89%	No Cumple	22,8	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
INGENIERÍA Y SERVICIOS SA ESP	0,00	Si Cumple	69,99%	No Cumple	2,4	Si Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
INPROGAS S.A. ESP	0,00	Si Cumple	124,65%	Si Cumple	10,2	No Cumple	0,04%	No Cumple	0,10%	No Cumple
NSP S A ESP	0,00	Si Cumple	93,79%	No Cumple	10,5	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
SURGAS S.A. ESP.	0,00	Si Cumple	97,02%	Si Cumple	0,8	Si Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
CENTAURO GAS SA ESP	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
KEOPS SAS ESP	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
ENERGY GAS S.A.S. E.S.P	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
DISTRISERVICIOS ESP	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
BIOPLANET SERVICES SAS ESP	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
LOGIGAS COLOMBIA SA ESP	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
GASTUMACO SAS ESP	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
GASURCOL	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
INGGASES ESP SAS	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue

TIPO EVALUACIÓN	EVALUACIÓN SOCIAL										
GRUPO DC (DISTRIBUIDOR-COMERCIALIZADOR)	INDICADORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS										
EMPRESA	Relación Suscriptores Sin Medición (%)		Cobertura (%)		Relación Reclamos Facturación (por 10.000)		Atención Reclamos Servicio (%)		Atención Solicitud Conexión (%)		
	Referente: =0%		Referente: >= 96%		Referente: <= 4,3		Referente: = 0%		Referente: = 0%		
	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	
SERVIGAS NARIÑO ESP SAS	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
DYGAS SAS ESP	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue

Fuente: PSPD-Respuesta a requerimiento de 20 de febrero de 2024. Cálculos: DTGGC, abril de 2024.

**Tabla 3 Resultados indicadores técnicos y administrativos 2023 – Grupo C Empresas Comercializadoras**

TIPO EVALUACIÓN	EVALUACIÓN SOCIAL									
GRUPO C (COMERCIALIZADOR)	INDICADORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS									
EMPRESA	Relación Suscriptores Sin Medición (%)		Cobertura (%)		Relación Reclamos Facturación (por 10.000)		Atención Reclamos Servicio (%)		Atención Solicitud Conexión (%)	
	Referente: =0%		Referente: No Aplica		Referente: <= 8,3		Referente: = 0%		Referente: = 0%	
	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado
VERA GAS S.A.S. ESP	Sin infor	Sin infor	No Aplica	No Aplica	Sin infor	Sin infor	Sin infor	Sin infor	Sin infor	Sin infor
SIMER COLOMBIA SAS ESP	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
MARYGAS SAS ESP	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue	No Respue
PLUS S.A.S. E.S.P.	Sin infor	Sin infor	No Aplica	No Aplica	Sin infor	Sin infor	Sin infor	Sin infor	Sin infor	Sin infor

Fuente: PSPD-Respuesta a requerimiento de 20 de febrero de 2024. Cálculos: DTGGC, abril de 2024.

**Tabla 4 Resultados indicadores técnicos y administrativos 2023 – Grupo T de Gas Combustible por red**

TIPO EVALUACIÓN	EVALUACIÓN SOCIAL									
GRUPO T (TRANSPORTADOR)	INDICADORES TECNICO-ADMINISTRATIVOS									
EMPRESA	Relación Suscriptores Sin Medición (%)		Cobertura (%)		Relación Reclamos Facturación (por 10.000)		Atención Reclamos Servicio (%)		Atención Solicitud Conexión (%)	
	Referente: =No Aplica		Referente: No Aplica		Referente: = 0		Referente: = 0%		Referente: = 0%	
	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado
PROGASUR. S.A E.S.P.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	0,0	Si Cumple	Error Cal	Error Cal	Error Cal	Error Cal

TIPO EVALUACIÓN	EVALUACIÓN SOCIAL									
GRUPO T (TRANSPORTADOR)	INDICADORES TECNICO-ADMINISTRATIVOS									
EMPRESA	Relación Suscriptores Sin Medición (%)		Cobertura (%)		Relación Reclamos Facturación (por 10.000)		Atención Reclamos Servicio (%)		Atención Solicitud Conexión (%)	
	Referente: =No Aplica		Referente: No Aplica		Referente: = 0		Referente: = 0%		Referente: = 0%	
	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado	Valor	Resultado
TRANSMETANO E.S.P. S.A.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	405,4	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
PROMIORIENTE S.A. E.S.P.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	797,1	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
PROMIGAS S.A. E.S.P.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	147,3	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
TRANSOCCIDENTE S.A. E.S.P.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	769,2	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
TGI S.A. E.S.P.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	31,4	No Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple
COINOGAS S.A. E.S.P.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	0,0	Si Cumple	0,00%	Si Cumple	0,00%	Si Cumple

Fuente: PSPD-Respuesta a requerimiento de 20 de febrero de 2024. Cálculos: DTGGC, abril de 2024.

**Tabla 5 Resumen cumplimiento indicadores técnico-administrativos 2023 para PSPD de GN y GLP por redes**

TIPO EVALUACIÓN	EVALUACIÓN SOCIAL									
Indicador	Relación Suscriptores Sin Medición		Cobertura		Relación Reclamos Facturación		Atención Reclamos Servicio		Atención Solicitud Conexión	
PSPD por opción	Cantidad	Resultado	Cantidad	Resultado	Cantidad	Resultado	Cantidad	Resultado	Cantidad	Resultado
PSPD que Si Cumplen	44	51,8%	30	35,3%	24	28,2%	31	36,5%	32	37,6%
PSPD que No Cumplen	8	9,4%	21	24,7%	35	41,2%	27	31,8%	25	29,4%
PSPD que NO Aplican	7	8,2%	11	12,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
PSPD con Error Cálculo	0	0,0%	1	1,2%	0	0,0%	1	1,2%	2	2,4%
PSPD Sin Información	2	2,4%	0	0,0%	2	2,4%	2	2,4%	2	2,4%
PSPD que No Respuesta	24	28,2%	22	25,9%	24	28,2%	24	28,2%	24	28,2%
Total	85	100,0%	85	100,0%	85	100,0%	85	100,0%	85	100,0%

Fuente: PSPD-Respuesta a requerimiento de 20 de febrero de 2024. Cálculos: DTGGC, abril de 2024.

## **Resultados de la evaluación de Indicadores de calidad del servicio de Gas Combustible por Red**

**Tabla 6 Resultados indicadores de calidad IPLI e IO 2023 – Grupo DC de GN**

TIPO EVALUACIÓN	EVALUACIÓN SOCIAL			
GRUPO DC (DISTRIBUIDOR - COMERCIALIZADOR)	INDICADORES DE CALIDAD			
PRESTADOR	IPLI		IO	
	Referentes  <b>GN:</b> 16mbar<=IPLI<=23mbar		Referentes Mínimos: 18mg/m3 para THT; 8mg/m3 para <b>Mercaptano</b> Método Fisiológico: Nivel de concentración <= 1%	
	Valor	Resultado	Valor	Resultado
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
CENTRAL GAS SAS ESP	100,00%	Si Cumple	92,86%	No Cumple
COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S.E.S.P.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
DISTICON SAS ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
EFIGAS GAS NATURAL S.A E.S.P	89,70%	No Cumple	100,00%	Si Cumple
ECAAAS E.S.P.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
ENERCA SA ESP SA ESP	99,92%	No Cumple	100,00%	Si Cumple
OPYS CONSTRUCCIONES SA ESP	99,83%	No Cumple	100,00%	Si Cumple
EMSPO SA ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
EE.PP. M. E.S.P.	99,97%	No Cumple	99,99%	No Cumple
ENERCER S.A E.S.P	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
ENERGY GAS S.A.S. E.S.P	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
ESPIGAS S.A. E.S.P.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
G8 PROYECTOS ENERGETICOS SAS ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
GAS NATURAL DEL CESAR S.A. ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
GASES DE LA GUAJIRA S.A., ESP	99,94%	No Cumple	100,00%	Si Cumple
GASES DE OCCIDENTE S. A.ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
GASES DEL CARIBE S.A. ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
GASES DEL CUSIANA S.A.S E.S.P BIC	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
GASES DEL LLANO S.A ESP BIC	91,67%	No Cumple	100,00%	Si Cumple
GASES DEL ORIENTE S.A. ESP	99,70%	No Cumple	100,00%	Si Cumple

TIPO EVALUACIÓN	EVALUACIÓN SOCIAL			
GRUPO DC (DISTRIBUIDOR - COMERCIALIZADOR)	INDICADORES DE CALIDAD			
PRESTADOR	IPLI		IO	
	Referentes <b>GN:</b> 16mbar<=IPLI<=23mbar		Referentes Mínimos: 18mg/m3 para THT; 8mg/m3 para <b>Mercaptano</b> Método Fisiológico: Nivel de concentración <= 1%	
	Valor	Resultado	Valor	Resultado
GASES DEL SUR DE SANTANDER S.A. E.S.P.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
GLOBAL, REDES Y OBRAS S.A.S. E.S.P.	99,06%	No Cumple	99,06%	No Cumple
HEGA SA ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
INGENIERÍA Y SERVICIOS SOCIEDAD ANÓNIMA ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
KEOPS Y ASOCIADOS SAS ESP	99,85%	No Cumple	100,00%	Si Cumple
MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
NACIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS S.A. E.S.P.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
PROMESA S.A. ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
SERVICIOS PUBLICOS INGENIERIA Y GAS	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
SERVICIOS PUBLICOS Y GAS S.A E.S.P.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
SURCOLOMBIANA DE GAS S.A E.S.P	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
VANTI S.A. ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
VIDA GAS POR NATURALEZA S.A. E.S.P.	99,78%	No Cumple	86,62%	No Cumple
YAVEGAS S.A. E.S.P.	98,17%	No Cumple	96,41%	No Cumple
EOS ENERGY S.A.S. E.S.P. <sup>(1)</sup>	No Aplica	No Aplica	100,00%	Si Cumple

**Nota:** <sup>(1)</sup> Para aquellos usuarios que acuerden con el Distribuidor o Comercializador niveles de presión por fuera del rango establecido, no les aplica el indicador IPLI<sup>7</sup>.

**Fuente:** SSPD-SUI. Cálculos: DTGGC, abril de 2024

<sup>7</sup> Parágrafo 1 Artículo 2 Resolución CREG 100-2003.

**Tabla 7 Resultados indicadores de calidad IPLI e IO 2023 –Grupo DC de GLP por Redes**

TIPO EVALUACIÓN	EVALUACIÓN SOCIAL			
GRUPO DC (DISTRIBUIDOR - COMERCIALIZADOR)	INDICADORES DE CALIDAD			
PRESTADOR	IPLI		IO	
	Referentes GLP por redes: 23mbar<=IPLI<=35mbar		Referente Mínimos: recomendado por el fabricante del odorante según normas técnicas nacionales e internacionales Método cuantitativo: en mg/gal Método Fisiológico: Nivel de concentración <= 1%	
	Valor	Resultado	Valor	Resultado
ARAUCANA DE GASES SAS ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
CDGAS SAS ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
COLGAS S.A. E.S.P.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S.E.S.P.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
COMPRIGAS S.A.S. E.S.P.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
CONSTRUCCION E INGENIERIA DE GAS COLOMBIA S.A.S E.S.P	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
DISTICON SAS ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
OPYS CONSTRUCCIONES SA ESP	99,90%	No Cumple	100,00%	Si Cumple
EPSAS SAS	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	100,00%	Si Cumple	43,22%	No Cumple
GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
GASES DEL SUR DE SANTANDER S.A. E.S.P.	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
GASTUMACO DEL PACIFICO SAS ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
HEGA SA ESP	100,00%	Si Cumple	99,94%	No Cumple
INGENIERÍA Y SERVICIOS SA ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
INGGASES ESP SAS	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
KEOPS Y ASOCIADOS SAS ESP	82,61%	No Cumple	100,00%	Si Cumple
LOGIGAS COLOMBIA SA ESP	99,81%	No Cumple	100,00%	Si Cumple
MONTAGAS S.A. E S P.	98,10%	No Cumple	100,00%	Si Cumple
NACIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS S.A. E.S.P.	100,00%	Si Cumple	19,01%	No Cumple
PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	99,69%	No Cumple	99,58%	No Cumple
PROVIGAS COLOMBIA S.A. ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
PROYECTOS DE INGENIERIA Y COMERCIALIZACION DE GAS S.A. ESP.	100,00%	Si Cumple	21,22%	No Cumple
REDNOVA SAS ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
SERVICIOS PUBLICOS COLOMBIANOS S.A.S. E.S.P.	100,00%	Si Cumple	38,95%	No Cumple

TIPO EVALUACIÓN	EVALUACIÓN SOCIAL			
GRUPO DC (DISTRIBUIDOR - COMERCIALIZADOR)	INDICADORES DE CALIDAD			
PRESTADOR	IPLI		IO	
	Referentes GLP por redes: 23mbar<=IPLI<=35mbar		Referente Mínimos: recomendado por el fabricante del odorante según normas técnicas nacionales e internacionales Método cuantitativo: en mg/gal Método Fisiológico: Nivel de concentración <= 1%	
	Valor	Resultado	Valor	Resultado
SURCOLOMBIANA DE GAS S.A E.S.P	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
TRADE CENTRAL SAS ESP	100,00%	Si Cumple	54,55%	No Cumple
COLOMBIANA DE SERVICIOS PÚBLICOS SOSTENIBLES S.A E.S.P	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple
GEAS GROUP SAS ESP	100,00%	Si Cumple	100,00%	Si Cumple

Fuente: SSPD- SUI. Cálculos: DTGGC, abril de 2024

**Tabla 8 Resumen cumplimiento indicadores de calidad 2023 para PSPD de GN y GLP por redes**

TIPO EVALUACIÓN	EVALUACIÓN SOCIAL			
Indicador	IPLI		IO	
PSPD por opción	Cantidad	Resultado	Cantidad	Resultado
PSPD que Si Cumplen	46	75,4%	49	80,3%
PSPD que No Cumplen	14	23,0%	12	19,7%
PSPD que No Aplica	1	1,6%	0	0,0%
Total	61	100,0%	61	100,0%

Fuente: SSPD-SUI. Cálculos: DTGGC, abril de 2024

### III. DIFICULTADES

- Se evidenció que datos certificados en el SUI por parte de los PSPD presentaron deficiencias en temas de calidad y completitud de información.
- Los resultados de la evaluación de los referentes técnico administrativos y de calidad calculados para el año 2023 podrían corresponder a cifras históricas donde las empresas generaban su actividad económica en un contexto con variables exógenas



y endógenas que podrían diferir de la situación reciente del sector energético, debido a la metodología regulatoria incluida para el cálculo de los referentes.

#### IV. RECOMENDACIONES

- Se reitera a la CREG la recomendación de actualizar la clasificación de los grupos de las entidades prestadoras con base en el artículo 174 de la Ley 142 de 1994.
- Se reitera a la CREG la sugerencia de ajustar la definición de las variables de algunos indicadores que usan el término “suscriptores” y de acuerdo con la Ley 142 de 1994, el suscriptor es: “*Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.*”. Lo anterior teniendo en cuenta que hay agentes Comercializadores y Transportadores que no suscriben un Contrato de Condiciones Uniformes con sus clientes.
- Una vez más se recomienda a la CREG ajustar la definición de las variables de otros indicadores que utilizan el término “Usuarios Afectados” y según lo establecido en la Ley 142 de 1994, el Usuario es: “*Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público (...)*”. Por ende, es necesario indicar que una sola cuenta de suscriptor puede beneficiar a más de una persona (usuario), y, por tanto, los prestadores podrían dar una interpretación que afecte la precisión de los datos por reportar con resultados fuera de la realidad.
- Se reitera a la CREG la sugerencia de actualizar los conceptos de la Resolución CREG 072 de 2002, y sus modificatorias, para el cálculo de los indicadores utilizados en la evaluación de la gestión, según lo contemplado en el marco normativo aplicable NIF y modificar la elaboración de los referentes por negocio teniendo en cuenta información del año evaluado, tal como se señaló en la comunicación con Radicado SSPD No.20182301372261 del 24 de septiembre de 2018 y la mesa de trabajo realizada entre la SSPD-CREG Sesión III-2022.

Proyectó: Olga L. Rey – Profesional GGCR

Rosario Delgado – Profesional Grupo Transversal DTGGC

Julián Enríquez – Profesional Grupo Transversal DTGGC

Revisó: Tatiana Quintero – Coordinadora GGCR

Jesús E. Chaparro – Asesor DTGGC

