

**REFERENTES AÑO 2024**  
**SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE POR RED**

**Periodo del informe: enero 2024 – diciembre 2024**

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

**MAYO 2024**

## I. Antecedentes

De acuerdo con la Resolución CREG 072 de 2002<sup>1</sup>, que “(...) establece la metodología para clasificar a los Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios – PSPD (fuera del texto), de acuerdo con el nivel de riesgo y la definición de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio (...)”, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD publica para cada uno de los grupos definidos en la norma aludida, los referentes del año 2024.

Específicamente, el artículo 6 de la Resolución en mención indica la metodología aplicada, y para ello, a continuación, se señalan algunos de sus apartes:

“(...)

*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.*

(...)

*- Para los Indicadores de Gestión que tienen resoluciones vigentes de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, donde se les fijen metas relacionadas con ellos, se utilizarán los valores de las metas establecidos (sic) en tales resoluciones.*

(...)

*- Para los Indicadores de Gestión que no tengan un Referente definido, se calculará uno para cada grupo de Entidades Prestadoras, a partir de los resultados obtenido en el año anterior. Para este cálculo se ordenarán dichos resultados y se obtendrá un promedio a partir de los valores de las Entidades Prestadoras que, en número, representen hasta el 80% de los mejores del grupo. El nuevo referente será el valor más exigente entre el promedio así calculado y el Referente definido para el año anterior, de tal forma que el indicador tienda a mejorar cada año. (...)* Subrayado fuera del texto original.

---

<sup>1</sup> modificada por la Resolución CREG 034 de 2004.

Así mismo, el artículo 10 de la misma resolución en relación con la evaluación de los indicadores para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo, la fuente de información es el cargue de la información financiera del año inmediatamente anterior, al Sistema Único de Información – SUI.

Es importante señalar que las fuentes de información utilizadas para la aplicación de esta metodología son la información financiera y de calidad certificada por los PSPD en el Sistema Único de Información – SUI certificada a 31 de diciembre de 2023, según se señala en el artículo 2 de la Resolución CREG 034 de 2004; la información recopilada por esta SSPD<sup>2</sup> a través de requerimientos de información elevados a los vigilados; y los resultados del documento “REFERENTES AÑO 2023 SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE POR RED”.

Con base en lo anterior, en las secciones siguientes se muestran los resultados obtenidos para el establecimiento de los referentes, técnico - administrativos y de calidad para la vigencia 2024.

## II. Referentes Técnico Administrativos

En la Tabla 1 se relacionan los referentes técnico - administrativos calculados inicialmente para la vigencia 2024:

**Tabla 1 Resultados iniciales de referentes técnico administrativos 2024**

GRUPO	TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS CALCULADOS				
	Relación Suscriptores Sin Medición (%)	Cobertura (%)	Relación Reclamos Facturación (por 10.000)	Atención Reclamos Servicio (%)	Atención Solicitud Conexión (%)
<b>C</b>	Sin Infor	No Aplica	Sin Infor	Sin Infor	Sin Infor
<b>T</b>	No Aplica	No Aplica	116,8	0,00%	0,00%
<b>DC</b>	0%	96,72%	5,5	0,02%	0,06%

*Fuente: PSPD-Respuesta a requerimiento de 20/02/2024. Cálculos: DTGGC, mayo de 2024.*

<sup>2</sup> Realizado mediante masiva el 20 de febrero de 2024.

Posteriormente, se procedió con la escogencia de los referentes en mención, según lo señala la metodología (ver el texto subrayado en la sección I de este documento) y como resultado de ello, los referentes técnico administrativos para el año 2024, serán los que se muestran en la Tabla 2.

**Tabla 2 Referentes técnico administrativos 2024**

GRUPO	TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS FIJADOS				
	Relación Suscriptores Sin Medición (%)	Cobertura (%)	Relación Reclamos Facturación (por 10.000)	Atención Reclamos Servicio (%)	Atención Solicitud Conexión (%)
C	0%	No Aplica	8,3	0%	0,00%
T	No Aplica	No Aplica	0	0,00%	0,00%
DC	0%	96,72%	4,3	0,00%	0,00%

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

### III. Referentes de Calidad

Finalmente, los referentes de calidad para la vigencia 2024 se tomaron directamente de la regulación vigente y se señalan en la Tabla 3, **Tabla 4** y nota general para los indicadores técnicos y administrativos y de calidad.

**Tabla 3 Referente de calidad IPLI 2024**

IPLI (%)		
GRUPO	Gas Natural	GLP por Redes
D	Mínimo: 16 mbar	Mínimo: 23 mbar
	Máximo: 23 mbar	Máximo: 35 mbar

Fuente: Resolución CREG 100 de 2003 Resolución CREG 009 de 2005 y Resolución CREG 016 de 2006.

#### **Nota general para los indicadores técnicos y administrativos y de calidad:**

Para el cálculo de cada indicador técnico administrativo y de calidad, se excluyeron aquellos prestadores de los cuales no se recibió información o que la información

presentó inconsistencias. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones administrativas que se pueden derivar, del incumplimiento en el que estarían incursas las empresas que no realizaron la certificación de la información en el SUI, y/o por la falta de respuesta a los requerimientos realizados por la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible de la SSPD.

**Tabla 4 Referente de calidad IO 2024**

IO (%)				
GRUPO	Gas Natural		GLP por Redes	
D	Método Cuantitativo		Método Fisiológico	Artículo 4 de la Resolución CREG 016 de 2006
	THT	Mercaptano		
	Mínimo: 18 mg/m3	Mínimo: 8 mg/m3	<= 1%	

Fuente: Resolución CREG 100 de 2003, Resolución CREG 009 de 2005 y Resolución CREG 016 de 2006.

#### IV. Referentes Financieros

En virtud de lo señalado en la Resolución SSPD N°. 20241000125835 del 26 de marzo de 2024, se estableció el plazo de cargue de la información financiera de la vigencia 2023 al SUI, definiendo como fecha límite del reporte el 20 de mayo de 2024, con lo cual se impacta la realización de los cálculos de los mencionados indicadores 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.*

Finalmente, los referentes aquí fijados, serán tenidos en cuenta para evaluar en el año 2025, la gestión de los PSPD durante el año 2024 con fundamento en la información certificada en el SUI, con corte a 31 de diciembre de 2023, (Concepto CREG Radicado SSPD N°. 2014-5290-613-602).

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

Aprobó: Eliana P. Bohórquez – Directora DTGGC