



**REFERENTES AÑO 2026
SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE POR RED**

Periodo del informe: enero 2025 – diciembre 2025

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS

DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS COMBUSTIBLE

Mayo 2025

I. Antecedentes

De acuerdo con la Resolución CREG 072 de 2002¹, 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 2025.

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.

¹ Modificada por la Resolución CREG 034 de 2004.

Asimismo, en relación con la evaluación de los indicadores para clasificar a los PSPD de acuerdo con el nivel de riesgo, el artículo 10 de la resolución en mención establece que la fuente de información es el cargue de la información financiera del año inmediatamente anterior, al Sistema Único de Información (SUI).

En este sentido, la fuente de información utilizada para la aplicación de esta metodología es la información financiera certificada por los PSPD en el SUI con corte al 31 de diciembre de 2024, según se señala en el artículo 2 de la Resolución CREG 034 de 2004; la información recopilada por esta SSPD² a través de requerimientos de información elevados a los vigilados y los resultados del documento “REFERENTES AÑO 2024 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: financieros, técnicos - administrativos y de calidad para la vigencia 2025.

II. Referentes Técnico Administrativos

Para el cálculo de cada indicador técnico administrativo, 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.

En la Tabla 1 se relacionan los referentes técnico - administrativos calculados inicialmente para la vigencia 2025:

Tabla 1 Resultados iniciales de referentes técnico administrativos 2025

GRUPO	TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS CALCULADOS				
	Relación Suscriptores Sin Medición (%)	Cobertura (%)	Relación Reclamos Facturación (por 10.000)	Atención Reclamos Servicio (%)	Atención Solicitud Conexión (%)
C	0%	No Aplica	0,0	0,00%	0,00%

² Realizado mediante masiva el 20 de febrero de 2024.

GRUPO	TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS CALCULADOS				
	Relación Suscriptores Sin Medición (%)	Cobertura (%)	Relación Reclamos Facturación (por 10.000)	Atención Reclamos Servicio (%)	Atención Solicitud Conexión (%)
T	No Aplica	No Aplica	0,0	0,00%	0,00%
DC	0%	95,96%	5,4	0,02%	0,03%

Fuente: PSPD-Respuesta a requerimiento de 20/02/2024. Cálculos: DTGGC, mayo de 2025.

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 2025, serán los que se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2 Referentes técnico administrativos 2025

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	0,0	0,00%	0,00%
T	No Aplica	No Aplica	0,0	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 2025.

III. Referentes de Calidad

Finalmente, los referentes de calidad para la vigencia 2025 se tomaron directamente de la regulación vigente y se señalan en la Tabla 3 y Tabla 4

Tabla 3 Referente de calidad IPLI 2025

IPLI (%)		
GRUPO	Gas Natural	GLP por Redes
DC	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.

Tabla 4 Referente de calidad IO 2025

GRUPO	IO (%)		
	Gas Natural		GLP por Redes
	Método Cuantitativo	Método Fisiológico	Artículo 4 de la Resolución CREG 016 de 2006
THT	Mercaptano		
D	Mínimo: 18 mg/m ³	Mínimo: 8 mg/m ³	0< IO <=1 <i>El gas comercializado debe mantener la mínima concentración de sustancia odorante por unidad de volumen de GLP recomendado por el fabricante de la respectiva sustancia odorante según normas técnicas nacionales o internacionales, para garantizar que el gas contenga suficiente olor de tal forma que sea detectado a un quinto del límite inferior de inflamabilidad del gas. El Distribuidor debe asegurarse de que los niveles de concentración no excedan estándares aceptables ambientalmente, definidos por la autoridad competente, o aquellos requeridos para no causar deterioro en equipos de usuarios.</i>

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°. 20251000216935 del 13 de mayo de 2025, se estableció el plazo de cargue de la información financiera de la vigencia 2024 al SUI, definiendo como fecha límite del reporte el 30 de mayo de 2025, 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 2024.

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 2025.

Finalmente, los referentes aquí fijados, serán tenidos en cuenta para evaluar en el año 2026 la gestión de los PSPD durante el año 2025 con fundamento en la información

certificada en el SUI con corte a 31 de diciembre de 2024, (Concepto CREG Radicado SSPD N°. 2014-529-061360-2).

Proyectó: Olga L. Rey – Profesional GGCRT

Julián Enríquez – Profesional Especializado DTGGC

Revisó: Tatiana Quintero – Coordinadora GGCRT

Aprobó: Omar Camilo López López– Director DTGGC