



Superservicios



INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA LA IDENTIFICACIÓN, CONFIRMACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

COMPONENTE COMERCIAL GAS COMBUSTIBLE POR REDES

Versión 01
Septiembre 2026

1. OBJETIVO

El informe sobre la encuesta de identificación de necesidades y satisfacción de información estadística asociada al servicio público domiciliario de Gas Combustible por Redes, vigencia 2026, presenta las necesidades de los usuarios del proceso estadístico de este servicio público domiciliario, con el fin de identificarlas y priorizarlas para el mejoramiento continuo del procedimiento *VI-P-013 Producción de Estadísticas Oficiales V3*, de modo que oriente la toma de decisiones sobre el flujo de información y permita una planificación precisa y eficiente de la operación en cuanto a recursos, estructura y organización.

La encuesta fue respondida por 10 usuarios de la Operación Estadística, pertenecientes a entidades estatales, empresas de servicios públicos y organismos del Sistema Estadístico Nacional (SEN). En este informe se presentan los resultados de las respuestas registradas por dichos usuarios.

2. ALCANCE

La Encuesta para la identificación, confirmación y priorización de necesidades de información estadística asociada al servicio público domiciliario de Gas Combustible por Redes, vigencia 2026, constituye un ejercicio participativo diseñado para evaluar y encauzar cualitativamente los productos de difusión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

El alcance de esta investigación comprende el análisis de las experiencias, requerimientos y expectativas de los actores del sector frente a los componentes e instrumentos que integran la Operación Estadística (OOEE) del componente Comercial de Gas Combustible por Redes. Específicamente, el ejercicio abarca las siguientes dimensiones analíticas:

Caracterización y procedencia sectorial: Identificación del perfil de los usuarios (personas naturales y jurídicas) vinculados a empresas prestadoras, entidades territoriales, ministerios, organismos de control y del SEN.

Diagnóstico de los canales de difusión vigentes: Evaluación del nivel de conocimiento, frecuencia de consulta y oportunidad de acceso a las herramientas oficiales de la OOEE, tales como la Bodega de Datos Comercial (herramienta de inteligencia de negocio BI **O3**), el Boletín Tarifario de Gas Combustible por Redes y el portal de Datos Abiertos.

Pertinencia e integridad técnica del dato: Medición del nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la completitud de la información, los formatos de visualización (gráficos e indicadores) y el lenguaje analítico empleado.

Aprovechamiento sectorial e institucional: Mapeo de la utilidad y del nivel de desagregación geográfica requerido (nacional, departamental, municipal o por prestador), enfocado al desarrollo de propuestas regulatorias, auditorías, construcción de políticas públicas y soporte para Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Priorización de necesidades y brechas emergentes: Captura de requerimientos técnicos no cubiertos, tales como la incorporación de mercados relevantes y fuentes de suministro, el mayor detalle municipal y de georreferenciación, la calidad del dato y la ampliación de variables de los cuatro formatos del servicio (GRC1, GRC2, GRT1 y GRT2).

3. METODOLOGÍA

La recolección de información se realizó mediante un formulario electrónico dirigido a usuarios internos y externos de la Operación Estadística Comercial de Gas Combustible por Redes. La encuesta incluyó los siguientes temas:

- Caracterización de los usuarios.
- Nivel de utilización de la información estadística.
- Medios de consulta.
- Nivel de satisfacción con los productos difundidos.
- Necesidades de información.
- Variables requeridas.
- Priorización de aspectos susceptibles de mejora.

A continuación, se presenta la ficha técnica de la encuesta:

Concepto	Descripción
Universo	Usuarios de la Operación Estadística Comercial de Gas Combustible por Redes
Instrumento	Encuesta electrónica
Número de respuestas válidas	10
Fecha de aplicación	Mayo y junio de 2026
Diseño del formulario	Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible y Grupo de Operaciones Estadísticas – GSUI_E&G ¹
Análisis e informe	Grupo de Operaciones Estadísticas

Tabla 1 Ficha Técnica

¹ GSUI_E&G: Grupo SUI para el sector de Energía y Gas Combustible

Los porcentajes de este informe se calculan sobre las 10 respuestas válidas; con este tamaño de muestra, cada participante equivale al 10 % de las respuestas, por lo que los resultados deben leerse como indicativos de las necesidades de los usuarios consultados y no como representativos del universo. Todas las ilustraciones y tablas son de elaboración propia a partir de los datos registrados en la encuesta.

4. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

La identificación de necesidades constituye una actividad fundamental dentro del proceso estadístico, ya que permite reconocer los requerimientos específicos de los usuarios, fortalecer la pertinencia de los productos estadísticos y orientar los esfuerzos institucionales hacia la mejora continua, así como generar información útil para la toma de decisiones informadas y efectivas.

Los resultados obtenidos de la encuesta² evidencian que los usuarios utilizan la información principalmente para conocimiento general del sector y para análisis de política pública (cinco de los diez participantes), así como para procesos regulatorios, investigación económica, auditorías y procesos de comercialización.

5. DATOS GENERALES DE LOS PARTICIPANTES

5.1. Tipo de participante

De las diez respuestas obtenidas, siete (70 %) corresponden a personas naturales y tres (30 %) a personas jurídicas. Las tres respuestas clasificadas como jurídicas corresponden a una empresa prestadora y a dos profesionales vinculados al Ministerio de Minas y Energía.

² Encuesta aplicada mediante formulario electrónico (Google Forms) entre mayo y junio de 2026.

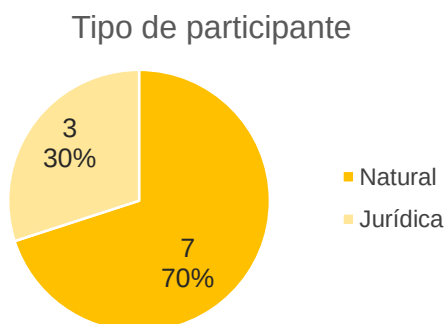


Ilustración 1 Tipo de participante

5.2. Sector de procedencia

Los participantes pertenecen principalmente a:

- Minas y Energía: 5 participantes (50 %).
- Empresas de servicios públicos: 3 participantes (30 %).
- Sistema Nacional Estadístico: 2 participantes (20 %).



Ilustración 2 Sector al que pertenece

5.3. Entidad de procedencia

Por entidad, participaron dos usuarios de empresas de servicios públicos domiciliarios, dos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), dos del Ministerio de Minas y Energía, dos de la Gobernación de Cundinamarca (incluida su Secretaría de Energía y Minería Sostenible) y uno de la Contraloría Delegada del sector de Minas y Energía.

Uno de los participantes registró «No aplica» en esta pregunta, aunque en la pregunta de sector se identificó como empresa de servicios públicos.

Entidad a la que pertenecen los participantes

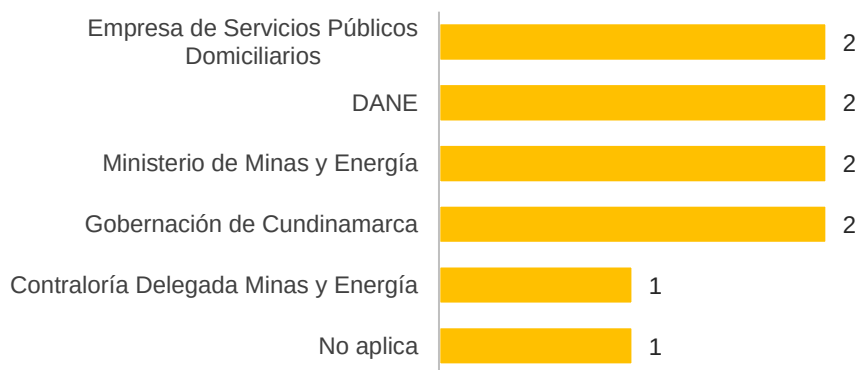


Ilustración 3 Entidad a la que pertenece

5.4. Participación en encuestas anteriores

Cuatro participantes (40 %) manifestaron haber participado en encuestas anteriores, mientras que seis (60 %) indicaron no haber participado previamente.

Participación en la encuesta 2024

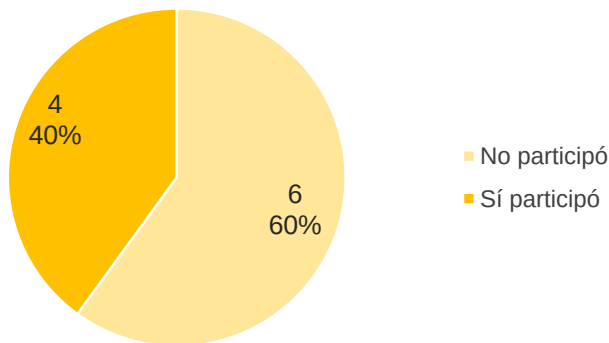


Ilustración 4 Participación en encuestas anteriores

A quienes participaron en encuestas anteriores se les consultó si consideran que la necesidad identificada fue atendida por la operación estadística. Dos de los cuatro valoraron positivamente los avances, uno señaló que persisten diferencias de información y otro no justificó su respuesta (Tabla 2).

Entidad	Valoración de la atención de la necesidad
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios	La entidad SUI consideró las novedades identificadas en las encuestas, lo que permitió implementar acciones de mejora que se vieron reflejadas durante la vigencia evaluada.
Ministerio de Minas y Energía	Sí.
Contraloría Delegada sector de Minas y Energía	En la información utilizada para sus auditorías de subsidios de gas en la vigencia 2025, se continúa con falta de concordancia entre la información reportada por el SUI y la reportada por el MME.
Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)	Sin justificación.

Tabla 2 Atención de las necesidades identificadas en la encuesta anterior

6. USO Y APROVECHAMIENTO DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

6.1. Medios de consulta utilizados

Los medios más utilizados por los encuestados (pregunta de selección múltiple) corresponden a:

- Herramienta BI O3: 7 participantes (70 %).
- Datos Abiertos: 4 participantes (40 %).
- Boletín Tarifario de Gas Combustible por Redes: 3 participantes (30 %).
- Reportes de gas natural publicados en la página web del SUI: 3 participantes (30 %).
- Comunicaciones y derechos de petición: 1 participante (10 %).

La Herramienta BI **O3** continúa consolidándose como el principal mecanismo de consulta de la información estadística para el componente comercial de Gas Combustible por Redes.

Medios de consulta de la información comercial

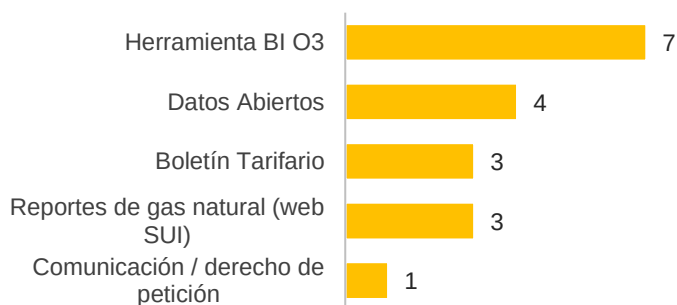


Ilustración 5 Medios de consulta de la información comercial

6.2. Frecuencia de uso

La información estadística es utilizada principalmente de manera mensual (5 participantes, 50 %), seguida de quienes la consultan ocasionalmente (4 participantes, 40 %) y semanalmente (1 participante, 10 %). Ningún participante la utiliza de forma diaria ni anual. El predominio de la consulta mensual evidencia la importancia de la información para los procesos periódicos de análisis y toma de decisiones.

Frecuencia de uso de la información

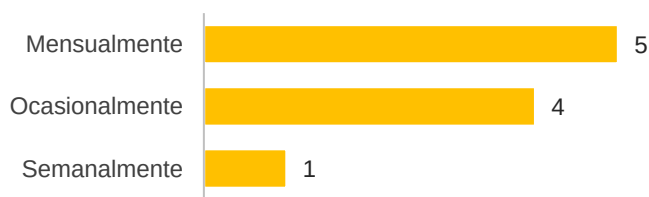


Ilustración 6 Frecuencia de uso de la información estadística comercial

6.3. Uso final de la información

Los principales usos identificados fueron (pregunta de selección múltiple):

- Conocimiento general: 4 participantes (40 %).
- Análisis de política pública en entidad de gobierno nacional: 4 participantes (40 %).
- Análisis de política pública en entidad de gobierno regional o departamental: 2 participantes (20 %); y municipal: 1 participante (10 %).
- Definición de la regulación en el régimen de servicios públicos domiciliarios: 2 participantes (20 %).
- Fuente de datos para investigación económica y regulatoria: 2 participantes (20 %).
- Fuente para el análisis de algún Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS): 1 participante (10 %).
- Otros usos descritos por los participantes: auditorías al Ministerio de Minas y Energía sobre los subsidios de gas, y procesos de comercialización (1 participante cada uno).

Uso final de la información comercial



Ilustración 7 Uso final de la información estadística comercial

6.4. Nivel de desagregación geográfica utilizado

Con relación a la desagregación geográfica de la información utilizada, cinco participantes (50 %) emplean información de algunos departamentos o regiones y otros cinco (50 %) la de un prestador de servicios públicos; cuatro (40 %) utilizan datos de todo el país, tres (30 %) de algunos municipios y uno (10 %) de un único departamento o región. Un participante agregó que usa información de diferentes prestadores de servicios públicos.

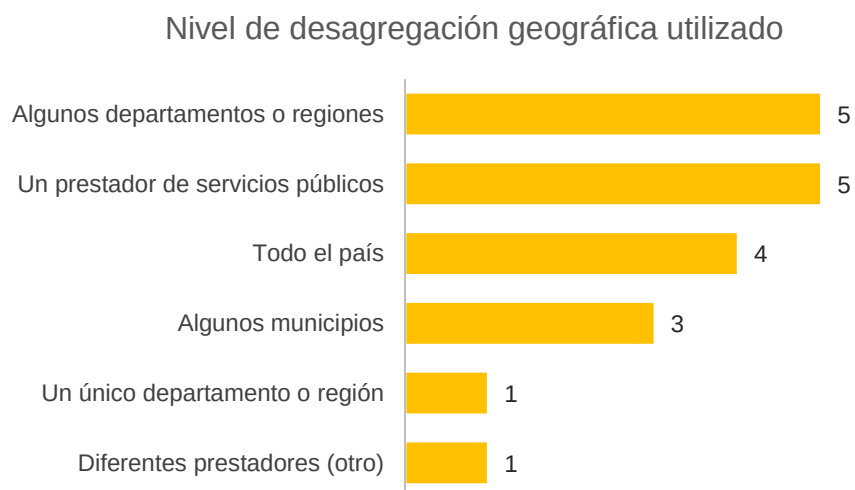


Ilustración 8 Nivel de desagregación geográfica de la información utilizada

En el espacio para aportes adicionales sobre este tema, la empresa prestadora sugirió que se suministre un instructivo de uso de la Herramienta BI O3 más accesible para los prestadores, y el Ministerio de Minas y Energía señaló que existe una oportunidad de mejora en la calidad del dato. Los demás participantes no registraron aportes.

7. EVALUACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE DIFUSIÓN

7.1. Periodicidad de difusión

Se consultó a los participantes si están de acuerdo con la periodicidad de difusión de los productos de la operación estadística. Entre quienes respondieron, 7 de 9 (78 %) están de acuerdo con la periodicidad diaria de la Herramienta BI O3, y 6 de 9 (67 %) con la periodicidad trimestral del Boletín Tarifario y con la anual de Datos Abiertos.

Entre dos y tres participantes por producto manifestaron desacuerdo. Como esta pregunta no solicitó justificación, la encuesta no permite identificar las razones, por lo que se recomienda indagarlas en ejercicios posteriores con los usuarios correspondientes.

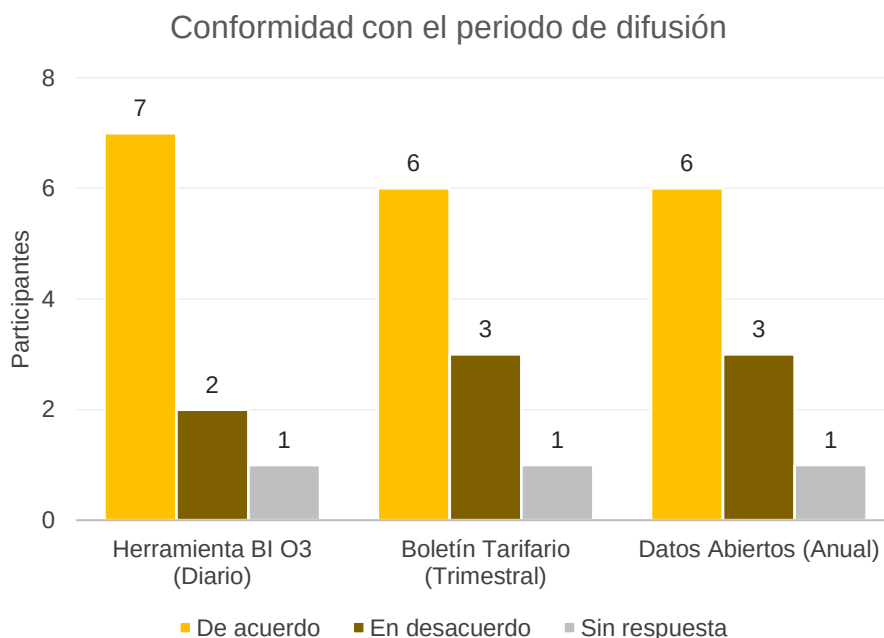


Ilustración 9 Conformidad con el periodo de difusión de los productos

 Superservicios	INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA LA IDENTIFICACIÓN, CONFIRMACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
--	--

7.2. Integridad de la información

Nueve participantes (90 %) consideran que la información difundida es completa y uno (10 %) considera que no lo es. Los comentarios recibidos se presentan en la Tabla 3.

Entidad	Información de interés
Gobernación de Cundinamarca (Dirección de Energías) – respondió «No»	Respecto al GLP en cilindros es más precisa la información que emite GASNOVA por el tratamiento interno de los datos, los cuales se vuelven información para la toma de decisiones.
Gobernación de Cundinamarca (Secretaría de Energía y Minería Sostenible)	Incluye la información que requiero para las acciones que adelanto.
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios	Es completa teniendo en cuenta que existe información privada de cada comercializador.
Ministerio de Minas y Energía	Hasta donde se usa está completa.

Tabla 3 Opiniones sobre la integridad de la información de la OOEE

7.3. Claridad de la información

Nueve participantes (90 %) consideran que el lenguaje utilizado en los análisis es claro y uno (10 %) considera que no lo es, por cuanto el público no técnico no logra comprender toda la información (Tabla 4).

Entidad	Información de interés
Gobernación de Cundinamarca (Dirección de Energías) – respondió «No»	El público no técnico no logra comprender toda la información.
Gobernación de Cundinamarca (Secretaría de Energía y Minería Sostenible)	Contiene información de fácil comprensión.
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios	Es claro el lenguaje.
Ministerio de Minas y Energía	Básicamente sí: las tarifas y los usuarios.

Tabla 4 Opiniones sobre la claridad del lenguaje de la información

7.4. Indicadores y representaciones gráficas

La totalidad de los participantes (10 de 10) considera adecuados los formatos utilizados para presentar los indicadores y gráficos estadísticos. Los comentarios recibidos se presentan en la Tabla 5.

Entidad	Información de interés
Gobernación de Cundinamarca (Secretaría de Energía y Minería Sostenible)	Las gráficas corresponden a la información.
Ministerio de Minas y Energía	Hasta donde le damos manejo a la información, descarga las unidades como columna.

Tabla 5 Opiniones sobre los indicadores y gráficas

Percepción sobre la información difundida

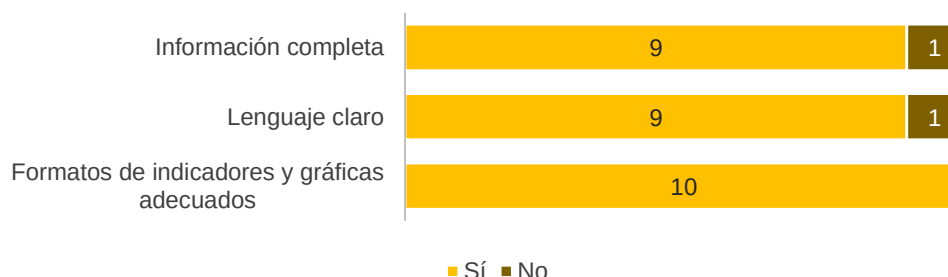


Ilustración 10 Percepción sobre la completitud, claridad y formatos de la información

8. PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES

8.1. Necesidades asociadas a la Herramienta BI O3

Seis de los diez participantes respondieron «No aplica» a la pregunta sobre variables de los formatos GRC1, GRC2, GRT1 y GRT2 que deberían incluirse en la Bodega de Datos O3. Los cuatro participantes restantes plantearon las siguientes necesidades:

- Incluir el mercado relevante utilizado para el cálculo tarifario.
- Aumentar el nivel de granularidad en la georreferenciación del dato.
- Mejorar la calidad del dato.
- Facilitar el acceso y la consulta: contar con un instructivo de uso de la Herramienta BI O3 y con una ruta de acceso identificable a la información del formato GRC2.
- Corregir los enlaces de la Resolución SSPD 20221000665435, que presentan error.

Adicionalmente, la empresa prestadora que respondió esta pregunta indicó que la información más usada corresponde al formato GRC1 y que las variables incluidas actualmente están bien. Los comentarios textuales se presentan en la Tabla 6 y requieren revisión adicional por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible de la SSPD.

Entidad	Información de interés
Gobernación de Cundinamarca (Dirección de Energías)	El mercado relevante utilizado para el cálculo tarifario.
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios	1. La información más usada suele ser del GRC1 y las variables incluidas están bien. 2. No conozco ruta de acceso en el O3 para acceder a la información del GRC2.
Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)	Los enlaces de la Resolución SSPD 20221000665435 tienen error.
Ministerio de Minas y Energía	Un grado de granularidad de la georreferencia del dato.
Demás participantes (6)	No aplica.

Tabla 6 Variables o aspectos a incluir en la Bodega de Datos O3

8.2. Boletín Tarifario

Cuatro participantes (40 %) consideran que se deben incluir nuevas temáticas en el Boletín Tarifario de Gas Combustible por Redes, mientras que seis (60 %) consideran que no. Los usuarios propusieron incorporar:

- La fuente de suministro del gas comprado por cada prestador.
- Mayor desagregación municipal (por ejemplo, en el Huila solo aparece Neiva y no otros municipios de interés como Pitalito).
- Empresas como Ecopetrol, así como autoconsumos, gas distribuido en refinerías y generación (Apiay).

Uno de los cuatro participantes que respondieron afirmativamente no justificó su respuesta (Tabla 7).

Entidad	Información de interés
Gobernación de Cundinamarca (Dirección de Energías)	Se debe incorporar la fuente de suministro del gas comprado por cada prestador.
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios	Desagregar la información por municipios. Por ejemplo, para el Huila solo está Neiva, no está Pitalito y demás municipios que son variables de interés.
Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)	Debe incluir empresas como Ecopetrol, autoconsumos, gastos en gas distribuido en refinerías, generación Apiay.
Ministerio de Minas y Energía	No aplica.

Tabla 7 Nuevas temáticas sugeridas para el Boletín Tarifario

8.3. Datos Abiertos

Ningún participante solicitó variables adicionales a las contenidas en los cuatro formatos del servicio en la página web de «Datos Abiertos». No obstante, las solicitudes de ampliación de cobertura planteadas para el Boletín Tarifario (empresas como Ecopetrol y autoconsumos) podrían evaluarse también para este canal.

9. NIVEL DE PRIORIDAD DE LOS ASPECTOS DE MEJORA

Se solicitó a los participantes calificar el nivel de prioridad de seis aspectos de la información presentada en los productos difundidos por la SSPD. En todos los aspectos, la mayoría de los participantes los calificó como «Necesidad significativa» o «Estricta necesidad». Según el número de participantes en estas dos categorías, el orden es el siguiente:

- Desagregación geográfica: 9 de 10 (7 con «Estricta necesidad»), el aspecto de mayor prioridad.
- Temporalidad de los datos: 8 de 10 (5 con «Estricta necesidad»).
- Variables e indicadores: 8 de 10 (5 con «Estricta necesidad»).
- Análisis de resultados: 8 de 10 (4 con «Estricta necesidad»).
- Instrumentos gráficos: 8 de 10, con predominio de «Necesidad significativa» (6) sobre «Estricta necesidad» (2).
- Análisis comparativos con vigencias previas: 7 de 10 (3 con «Estricta necesidad»).

Nivel de prioridad de los aspectos evaluados

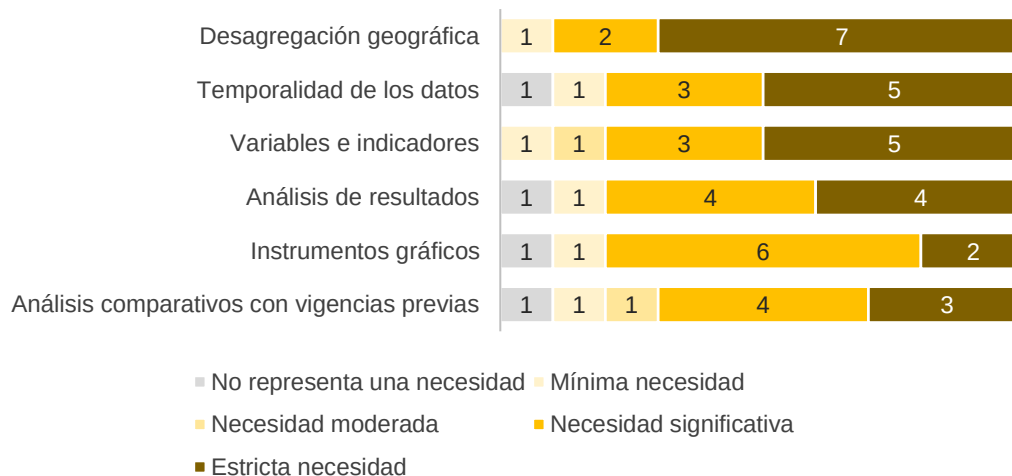


Ilustración 11 Nivel de prioridad de los aspectos de mejora

Aspecto	No representa	Mínima	Moderada	Significativa	Estricta	Signif. + Estricta
Desagregación geográfica	0	1	0	2	7	9 (90 %)
Temporalidad de los datos	1	1	0	3	5	8 (80 %)
Variables e indicadores	0	1	1	3	5	8 (80 %)
Análisis de resultados	1	1	0	4	4	8 (80 %)
Instrumentos gráficos	1	1	0	6	2	8 (80 %)
Análisis comparativos con vigencias previas	1	1	1	4	3	7 (70 %)

Tabla 8 Nivel de prioridad por aspecto (número de participantes)

Cabe señalar que un participante calificó los seis aspectos como de «Mínima necesidad», lo cual reduce los porcentajes de los niveles más altos y debe tenerse en cuenta al interpretar los resultados.

10. CONCLUSIONES

- Los usuarios reconocen la utilidad de los productos estadísticos desarrollados por la SSPD: nueve de diez consideran que la información es completa y clara, y los diez consideran adecuados los formatos de indicadores y gráficas.
- La Herramienta BI O3 continúa siendo el principal medio de consulta de la información estadística comercial del servicio de Gas Combustible por Redes (70 % de los participantes), y la información se consulta principalmente de forma mensual.
- La desagregación geográfica es el aspecto de mayor prioridad (9 de 10 participantes la califican como necesidad significativa o estricta). Los usuarios

demandan mayor detalle municipal, mayor granularidad de georreferenciación y la incorporación de mercados relevantes y fuentes de suministro.

- d. Persiste la necesidad de mejorar la calidad y consistencia del dato frente a otras fuentes oficiales del sector, en particular las diferencias señaladas por la Contraloría Delegada entre la información del SUI y la del Ministerio de Minas y Energía en materia de subsidios de gas.
- e. Se identifican oportunidades para facilitar el acceso y la comprensión de la información, mediante un instructivo de uso de la Herramienta BI O3, la identificación de la ruta de acceso al formato GRC2, la corrección de los enlaces de la Resolución SSPD 20221000665435 y material de apoyo para usuarios no técnicos.
- f. Para el Boletín Tarifario se sugirió ampliar la cobertura temática (fuentes de suministro, empresas como Ecopetrol y autoconsumos) y la desagregación municipal; para Datos Abiertos no se solicitaron variables adicionales.
- g. La participación en 2026 (10 respuestas para la vigencia, frente a 41 en 2024) limita la representatividad de los resultados, por lo que se recomienda ampliar la convocatoria en próximas aplicaciones e indagar las razones del desacuerdo con la periodicidad de difusión. No obstante, los resultados constituyen un insumo fundamental para orientar futuras mejoras en la Operación Estadística Comercial de Gas Combustible por Redes y fortalecer su utilidad para los diferentes grupos de interés.