



Superservicios

Informe de calidad de distribución del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería

VIGENCIA 2024 (Enero a diciembre de 2024)

Superintendencia Delegada para Energía y Gas
Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible
Marzo de 2026



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
1 DEFINICIONES Y SIGLAS	7
1.1 Definiciones.....	7
2 PRESTADORES DEL SERVICIO DE GAS POR REDES DE TUBERÍA EN COLOMBIA	11
2.1 Servicio de Gas Natural.....	11
2.2 Servicio de Gas Licuado de Petróleo – GLP por redes	13
3 CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	14
3.1 Calidad.....	14
3.2 Continuidad	15
4 ESTÁNDARES NACIONALES DE CALIDAD EN EL PRODUCTO Y SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE POR REDES.....	15
4.1 Indicadores regulatorios	16
4.1.1 Índice de Presión en Líneas Individuales – IPLI	18
4.1.2 Índice de Odorización – IO	19
4.1.3 Índice de Respuesta al Servicio Técnico – IRST	19
4.1.4 Duración Equivalente de Interrupción del Servicio – DES	20
4.2 Otros indicadores nacionales de calidad del servicio de gas combustible por redes.....	21
5 ANÁLISIS DE INDICADORES REGULATORIOS DE CALIDAD DE PRODUCTO	22
5.1 Índice IPLI	23
5.1.1 IPLI para Gas Natural	24
5.1.2 IPLI para GLP por redes.....	25
5.2 Índice IO.....	27

5.2.1	IO para GN	27
5.2.2	IO para GLP por Redes	30
6	ANÁLISIS DE INDICADORES REGULATORIOS DE CALIDAD DEL SERVICIO	33
6.1	IRST.....	33
6.1.1	IRST en Gas Natural	33
6.1.2	IRST en GLP por redes	35
6.2	Duración Equivalente de Interrupción del Servicio – DES	37
6.2.1	DES en Gas Natural	37
6.2.2	DES en GLP por redes	39
7	ANÁLISIS DE OTROS INDICADORES NACIONALES DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	42
7.1	Otros Indicadores de calidad del servicio para Gas Natural.....	42
7.1.1	SAIDI para Gas Natural	43
7.1.2	SAIFI para Gas Natural	44
7.1.3	CAIDI para Gas Natural.....	45
7.2	Otros indicadores de calidad del servicio para GLP por redes	47
8	COLOMBIA FRENTE A OTROS PAÍSES - INDICADORES INTERNACIONALES	48
8.1	Indicador SAIDI	49
8.2	Indicador SAIFI.....	51
8.3	Indicador CAIDI	52
9	GENERALIDADES DE LA REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA AL SUI	53
10	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
	ANEXO A: EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO POR DEPARTAMENTO.....	62
	ANEXO B: TIPO DE SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE POR EMPRESA.....	65

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Participación de suscriptores 2024 por empresas de GN por redes.....	12
Gráfica 2 Participación de suscriptores por empresas de GLP por redes vigencia 2024	13
Gráfica 3 IPLI por prestador GN – Comparativo 2023 – 2024.....	25
Gráfica 4 IPLI por prestador GLP por redes – Comparativo 2023 - 2024.....	26
Gráfica 5 IO por prestador GN – Comparativo 2023 - 2024	28
Gráfica 6 - IO por prestador GLP por redes – Comparativo 2023 - 2024	30
Gráfica 7 IRST-Incendio por Prestador GN – Comparativo 2023 – 2024.....	35
Gráfica 8 IRST-Incendio por Prestador GLP por redes – Comparativo 2023 – 2024	36
Gráfica 9 SAIDI por prestador GN – Comparativo vigencia 2023 - 2024	43
Gráfica 10 SAIFI por prestador GN – Comparativo vigencias 2023 - 2024	45
Gráfica 11 CAIDI por prestador GN – Comparativo vigencias 2023 – 2024.....	46
Gráfica 12 SAIDI. Comparativo Colombia 2024 - informe CEER 2018	50
Gráfica 13 SAIFI. Comparativo Colombia 2024 - informe CEER 2018.....	51
Gráfica 14 CAIDI comparativo Colombia 2023- informe CEER 2018.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores de Calidad Servicio de Gas Combustible por Redes en Colombia	16
Tabla 2. DES por prestador GN – Comparativo 2023 – 2024	38
Tabla 3. Comparativo del total de suscriptores de las empresas que reportaron DES para GN frente al total de suscriptores de GN vigencia 2024.	42
Tabla 4. Comparativo del total de suscriptores de las empresas que reportaron DES para GLP frente al total de suscriptores vigencia 2024.....	47
Tabla 5. Indicadores SAIDI, SAIFI y CAIFI vigencias 2023 y 2024 en GLP por Redes.....	47

INTRODUCCIÓN

Este documento muestra un análisis sobre los indicadores de calidad con los que se prestó el servicio de gas combustible por redes a usuarios finales en Colombia durante el año 2024, de acuerdo con la información reportada por los agentes en el Sistema Único de Información (SUI) y con fundamento en las disposiciones de la Resolución CREG 100 de 2003 y sus modificatorias, donde fueron establecidos estándares para medir la calidad del producto y del servicio prestado a los usuarios en desarrollo de la actividad de Distribución de Gas Natural (GN) y Gas Licuado de Petróleo (GLP) por redes de tubería.

Para contextualizar, se inicia con la relación del número de suscriptores reportados por empresa y tipo de gas; la magnitud de la presencia de cada una de ellas en el sector de gas combustible por redes para la totalidad de suscriptores reportados en el país.

Luego, se incluyen los conceptos de calidad y continuidad que de manera general permiten identificar las expectativas de una prestación de servicio público en condiciones eficientes.

Así mismo, en la descripción de los estándares nacionales de calidad, se mencionan los cálculos que se realizaron para medir y evidenciar el cumplimiento de los indicadores de las empresas distribuidoras de gas combustible. Es importante precisar que la información reportada y certificada en el SUI por los agentes distribuidores constituyó el insumo base para el análisis objeto del informe, concretamente los formatos GRCS1 - *Información de Respuesta a Servicio Técnico*, GRCS2 - *Consolidación de Indicadores*, GRCS3 - *Información de Presión en Líneas Individuales y Nivel de Odorización* y GRC3 *Compensaciones Sector Residencial y no Residencial Usuarios Regulados*.

La anterior información se analizó a la luz de la Resolución compilatoria SSPD-20221000665435 del 18/07/2022 y se verificó su cumplimiento con base en los parámetros establecidos por la Resolución CREG 100 de 2003 y sus modificatorias. Como resultado se ilustran las gráficas de cada una de las

empresas que reportaron información para la vigencia 2024 en relación con los indicadores técnicos de calidad. Cabe mencionar que, a manera de análisis comparativo, el presente informe presenta información del año 2023, con el fin de evidenciar los cambios favorables o desfavorables en el cumplimiento de los índices de calidad del servicio de conformidad con las estipulaciones regulatorias.

En línea con lo anterior, se incluye un capítulo que contiene información detallada con el indicador Duración Equivalente de Interrupción del Servicio (DES), en el cual se muestran las condiciones de Colombia en relación con otros países frente al promedio de duración de interrupción del servicio por usuario atendido, la frecuencia de interrupciones por usuario y el promedio de duración de interrupción del servicio por usuario.

Posteriormente, se presenta un resumen de la revisión de la información certificada en el SUI por parte de las empresas distribuidoras de gas combustible para la vigencia 2024.

Para finalizar se indican las conclusiones y recomendaciones en los cuales se señalan los aspectos clave que las empresas deben revisar al interior de sus organizaciones, para evaluar y mejorar los procedimientos y/o trámites que no estén dando un cumplimiento del 100% de los índices de calidad del servicio de gas combustible por redes.

1 DEFINICIONES Y SIGLAS

1.1 Definiciones

Para una comprensión adecuada de la terminología utilizada en este documento, a continuación, se incluyen las definiciones de las palabras técnicas más utilizadas.

- **Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI):** Es el porcentaje de mediciones de la presión dinámica de suministro que se encuentra en el rango de presiones de referencia, definido en el artículo 3 de la Resolución CREG 100 de 2003, para el parámetro de medida.

- **Índice de Odorización (IO):** Es el porcentaje de mediciones del nivel de la concentración de odorante en el gas distribuido que se encuentran dentro del rango de referencia, definido en el artículo 3 de la Resolución CREG 100 de 2003, para el parámetro de medida.
- **Duración Equivalente de Interrupción del Servicio (DES):** Es el tiempo total de interrupción del servicio a cada usuario durante un mes. Para su cálculo se excluyen las interrupciones originadas por las causales establecidas en los Artículos 139, 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 o normas que las modifiquen, e interrupciones por conexión de nuevos usuarios.
- **Índice de Respuesta a Servicio Técnico (IRST):** Es el porcentaje de solicitudes, por tipo de evento, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido en el artículo 3 de la Resolución CREG 100 de 2003 como parámetro de referencia. El tiempo de atención se determina desde el momento de recibir la llamada, o registrar el evento, hasta el momento en el cual la empresa llega al sitio donde ocurrió el evento.
- **System Average Interruption Duration Indicator (SAIDI,** por su sigla en inglés): índice que mide la duración promedio por usuario de las interrupciones del servicio de un sistema de distribución, en un periodo específico.
- **System Average Interruption Frequency Indicator (SAIFI,** por su sigla en inglés): índice que mide la frecuencia con que se presentan las interrupciones en promedio por usuario, en un periodo específico.
- **Customer Average Interruption Duration Index (CAIDI,** por su sigla en inglés): índice que mide, en promedio, la duración de interrupción por usuario interrumpido, se calcula tomando los indicadores SAIDI y SAIFI.
- **Gas Licuado del Petróleo (GLP):** Es la mezcla de gases licuados presentes en el gas natural o disuelto en el petróleo. Lleva consigo procesos físicos y químicos por ejemplo el uso de metano. Los componentes del GLP, aunque a temperatura y presión ambientales son gases, cambian su estado a líquido al empacarlos a presión en un cilindro para facilitar su almacenamiento y transporte, de ahí su nombre. En la práctica, se puede decir que el GLP es una mezcla de propano y butano.

- **Gas Natural (GN):** Es un hidrocarburo mezcla de gases ligeros de origen natural. Principalmente contiene metano, y normalmente incluye cantidades variables de otros alcanos, y a veces un pequeño porcentaje de dióxido de carbono, nitrógeno, ácido sulfhídrico o helio. Se extrae, bien ya sea de yacimientos independientes (gas no asociado), o junto a yacimientos petrolíferos o de carbón.
- **Gas Natural Comprimido (GNC):** Es una mezcla de hidrocarburos, principalmente metano, cuya presión se aumenta a través de un proceso de compresión y se almacena en recipientes cilíndricos de alta resistencia.
- **Sistema Único de Información (SUI):** Es el Sistema de Información administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para almacenar la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994.
- **Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG):** Es la entidad colombiana adscrita al Ministerio de Minas y Energía encargada de regular los servicios de electricidad y gas según se establece en las leyes 142 y 143 de 1994.
- **Tetrahidrotiofeno (THT):** Es un compuesto organosulfurado con la fórmula $(CH_2)_4S$, utilizado como odorizante en el gas natural.
- **Mercaptano:** Es un compuesto sulfurado que se usa como aromatizante del gas natural de uso hogareño. Para su nomenclatura se toma como cadena principal la cadena que es más larga y que contenga los radicales $-SH$ (R-SH).
- **Miligramo (mg):** Símbolo del miligramo que corresponde a una unidad de masa del Sistema Internacional de Unidades. Es el tercer submúltiplo del gramo y el sexto del kilogramo, siendo una milésima parte del gramo y una millonésima del kilogramo.
- **Red local:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad del cual se derivan las acometidas a los inmuebles.

- **Sistema de Distribución:** Es una red de gasoductos que transporta gas combustible desde un sitio de acopio de grandes volúmenes, o desde un sistema de transporte o gasoducto hasta las instalaciones del consumidor final, incluyendo su conexión y medición.
- **Sistema de Transporte:** <Para esta definición se debe tener en cuenta lo dispuesto por el artículo 2 de la Resolución CREG 92 de 1997> Es una red de gasoductos o propanoductos compuesta por sistemas troncales y subsistemas de transporte.
- **Gasoducto Virtual de Distribución:** Sistema de compresión o licuefacción, transporte mediante camiones o barcos y descompresión de GNC o regasificación de GNL, para abastecer Gas Natural, por un medio diferente a tuberías físicas, a mercados relevantes, municipios, usuarios finales, estaciones de GNCV u otros, cuando el gasoducto físico no es posible técnicamente o no es viable financieramente.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta o como receptor directo del servicio.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. Para efectos de este documento los términos suscriptor y usuario tienen la misma definición.
- **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD):** Es la entidad encargada de efectuar las funciones de inspección, control y vigilancia a las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios. Sus funciones están establecidas en la Ley 142 de 1994.

2 PRESTADORES DEL SERVICIO DE GAS POR REDES DE TUBERÍA EN COLOMBIA

Para la vigencia 2024, según la información certificada en el SUI¹, 32 empresas distribuidoras reportaron usuarios regulados atendidos con GN por redes, 24 empresas distribuidoras reportaron usuarios regulados atendidos con GLP por redes y 11 empresas distribuidoras con utilización de ambos tipos de gas.

En Colombia para la vigencia analizada, se reportó en el SUI un total de 11.936.406² suscriptores del servicio de gas combustible por redes, de los cuales 11.610.234 fueron atendidos con GN representando el 97,27% del total de suscriptores, mientras que para la prestación del servicio con GLP por redes se reportaron 326.172 suscriptores, los cuales representan el 2,73% del total de suscriptores del país.

En este orden de ideas y en caso de requerir un mayor detalle respecto de la distribución de empresas prestadoras por departamentos y tipo de gas (GN o GLP por redes), se podrá consultar el Anexo A y B que hacen parte integral del presente informe.

2.1 Servicio de Gas Natural

El GN representa la mayor parte del gas comercializado en el mercado regulado colombiano, este es despachado desde el oriente y norte del país hacia los grandes centros de consumo ubicados principalmente en las ciudades capitales

¹ Con corte a octubre de 2025.

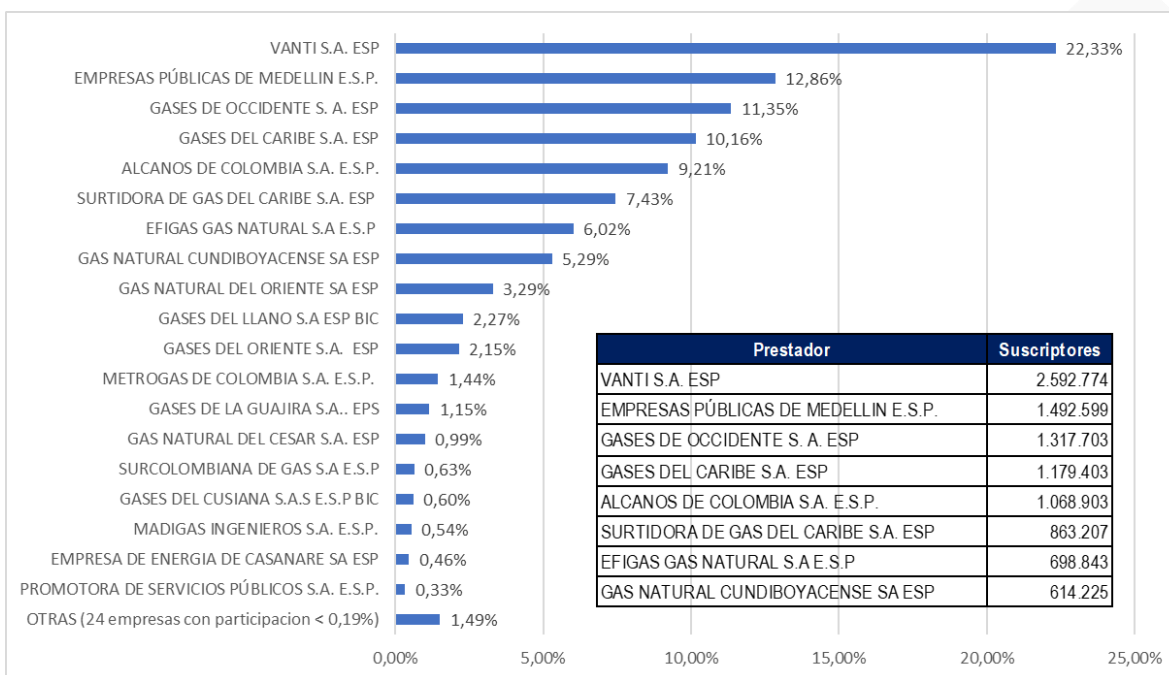
² La empresa ENERGY GAS S.A.S E.S.P. no reporta usuarios por cancelación de la actividad desde enero del año 2024. Las empresas PROMIGAS S.A. E.S.P., EMSEPAR E.S.P. S.A., GAS DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P., VERA GAS S.A.S. E.S.P., BIOPLANET SERVICES S.A.S. E.S.P. y DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA DE GAS Y ENERGÍAS ALTERNATIVAS DY GAS SAS ESP no reportaron usuarios durante el año 2024. Adicional a lo anterior, los usuarios que se tienen en cuenta para el análisis de todo el documento son usuarios regulados, ya que los no regulados cuentan con condiciones distintas que no serán evaluadas en este diagnóstico de calidad.

del país. Las principales reservas y campos de producción se ubican en los departamentos de Casanare, en el piedemonte llanero, Córdoba y La Guajira.

Para la movilización de estos grandes volúmenes de combustible de una ciudad a otra se usan gasoductos de transporte conformados por tuberías de diámetro mayor que manejan mayores presiones a las que se utilizan para la actividad de Distribución para el suministro a usuarios finales; por tanto, la presión del Sistema Nacional de Transporte no hará parte del análisis contenido en este documento.

De los 11.610.234 suscriptores que se surten a través de GN, 9.827.657 fueron atendidos por las 8 empresas que representan 84,65% del total de suscriptores de GN, tal como se ilustra en la tabla incluida en la Gráfica 1.

Gráfica 1 Participación de suscriptores 2024 por empresas de GN por redes



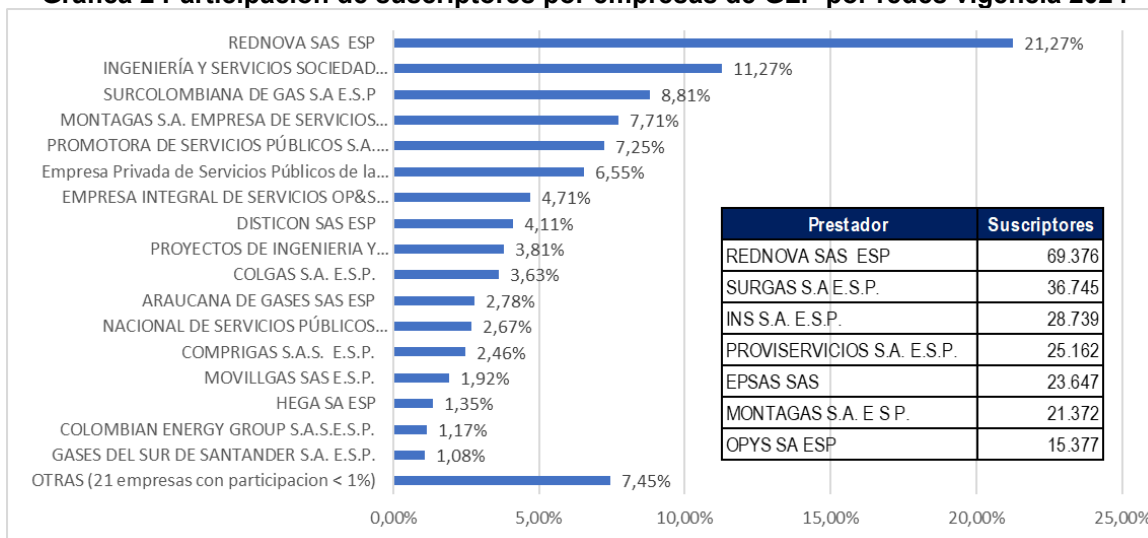
Fuente: Datos SUI 2024, consulta octubre 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

De la Gráfica 1 se observa que 19 empresas reportaron el 98,51% de suscriptores y 24 empresas³ reportaron el 1,49% restante de suscriptores, para un total de 43 empresas distribuidoras-comercializadoras de GN.

2.2 Servicio de Gas Licuado de Petróleo – GLP por redes

Para el caso del servicio de GLP por redes de tubería, las empresas que realizan la actividad utilizan medios de transporte terrestre que llevan el combustible hasta los centros de consumo, generalmente ubicados en zonas apartadas o donde la construcción de redes de transporte requiere de altas inversiones para sortear las condiciones propias de la geografía colombiana.

Gráfica 2 Participación de suscriptores por empresas de GLP por redes vigencia 2024



Fuente: Datos SUI 2024, consulta octubre de 2024. Elaboración SSPD

Para este servicio se reportaron 326.172 suscriptores que recibieron suministro a través de 38 empresas distribuidoras – comercializadoras de GLP por redes⁴, de

³ Agrupadas en la categoría Otras de la Gráfica 1.

⁴ Este valor incluye el total de empresas que prestaron el servicio de GLP por redes parcial o total durante la vigencia 2024.

las cuales 7 atendieron el 67.58% de los suscriptores de GLP por redes, tal como se observa en la Gráfica 2.

De la Gráfica 2 se observa que 17 empresas reportaron el 92,55% de suscriptores y 21 empresas⁵ reportaron el 7,45% restante de suscriptores, para un total de 32 empresas distribuidoras-comercializadoras GLP por redes que prestaron el servicio de GLP por redes a 31 de diciembre de 2024.

3 CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

La calidad y continuidad en el suministro de gas hace referencia al grado en que este combustible cumple con las características dispuestas en la normatividad de servicios públicos para ser consumido por cada uno de los usuarios. En tal virtud, los prestadores deben adoptar las medidas necesarias para garantizar un servicio continuo y de buena calidad.

En línea con lo anterior, el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, estableció que la prestación del servicio en condiciones de continuidad y buena calidad, es la obligación principal de las empresas en el contrato de servicios públicos y el numeral 137.3, artículo 137, contempló que la falla en la prestación del servicio da derecho al suscriptor a la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del suscriptor afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla.

3.1 Calidad

Un servicio público de calidad se apoya en una serie de expectativas que los usuarios reconocerían como propias: precios razonables, suministro constante y confiable, facilidad de reparaciones ante el mal funcionamiento, seguridad y suministro de información. Estos aspectos podrían agruparse en:

- Integridad del producto: presión, odorización y poder calorífico del gas.
- Nivel de oferta: relacionado con la cobertura y la continuidad.

⁵ Agrupadas en la categoría Otras de la Gráfica 2.

- Relación empresa - usuario: solución de reclamos y facturación correcta.

Para tal fin, el numeral 73.4 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, asignó competencias a la CREG para: “fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio.”

3.2 Continuidad

Un servicio público continuo es aquel que garantiza confiabilidad y cero interrupciones en la prestación del mismo, sin embargo, es normal que los sistemas de distribución reciban mantenimiento y para ello puede ser necesario suspender el servicio en algunos sectores del sistema de distribución, no obstante, estas actividades deberían ser informadas amplia y oportunamente a la comunidad para invitar a tomar las medidas de seguridad que protejan su integridad y el normal funcionamiento en las rutinas de cada usuario.

En Colombia, los prestadores del servicio de gas combustible por redes deben llevar un registro de las interrupciones que generan compensación hacia el usuario. Por ejemplo, las interrupciones que no se informaron debidamente a los suscriptores y que, en tal sentido, habrían afectado en una mayor medida a estos. Para tener un criterio de medida y comparación sobre estas afectaciones se debe hacer uso de indicadores que muestren de forma clara y precisa, el comportamiento de las interrupciones.

4 ESTÁNDARES NACIONALES DE CALIDAD EN EL PRODUCTO Y SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE POR REDES

En Colombia existen dos categorías de indicadores de calidad. La primera categoría se refiere a los indicadores regulatorios expedidos por la CREG y la segunda, contempla otros indicadores técnicos que permiten estandarizar los datos para su comparación. En los numerales 4.1 y 4.2 se realiza una ilustración de cada uno de ellos.

4.1 Indicadores regulatorios

Los indicadores de calidad vigentes en el régimen de servicios públicos de Colombia para medir la calidad del producto y del servicio recibido por los usuarios finales, fueron adoptados mediante la Resolución CREG 100 de 2003, modificada por las Resoluciones CREG 009 de 2005, CREG 005 de 2006 y ampliada por la Resolución CREG 016 de 2006.

Estos índices son: índice de Presión en Líneas Individuales (**IPLI**), Índice de Odorización (**IO**), Índice de Respuesta a Servicio Técnico (**IRST**) y Duración Equivalente de Interrupción del Servicio (**DES**), tal como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1 Indicadores de Calidad Servicio de Gas Combustible por Redes en Colombia

Índice	Denominación de parámetro	Concepto y objetivo	Valores de referencia
IPLI	Índice de presión en líneas individuales	<p>Porcentaje de mediciones de la presión dinámica de suministro que se encuentra en el rango de presiones de referencia definido en la Resolución CREG 100 de 2003 (Modificado por el artículo 1. Resolución CREG 05 de 2006)</p> <p>Parámetro de medida:</p> <p>=> Min: 16 mbar (6,4 pulg. columna de agua)</p> <p>=> Max: 23 mbar (9,2 pulg. columna de agua)</p>	El 100% de las mediciones deben estar dentro del rango establecido por el parámetro de medida
IO	Índice de Odorización	<p>Porcentaje de mediciones de nivel de odorización del gas distribuido que se encuentra dentro del rango definido para el parámetro de medida en el periodo de análisis, Resolución CREG 100 de 2003 (Modificado por el artículo 1. Resolución CREG 05 de 2006) y Resolución CREG 016 de 2006.</p> <p>Parámetro de medida: nivel de concentración mínimo de 18 mg/m³ para THT; 8 mg/m³ para Mercaptano; o el nivel</p>	El 100% de las mediciones deben estar dentro del rango establecido por el parámetro de medida

Índice	Denominación de parámetro	Concepto y objetivo	Valores de referencia
		de concentración recomendado por fabricantes para otras sustancias odorantes cuando se utilicen métodos fisiológicos, y de acuerdo con normas internacionales, el gas debe contener suficiente olor, de tal forma que pueda ser detectado a un quinto del límite inferior de explosividad del gas (o 1% de gas en aire).	
IRST	Índice de respuesta a servicio técnico	<p>Porcentaje de solicitudes por tipo de evento, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido por la CREG como parámetro de referencia. Las solicitudes se clasificarán acorde con los siguientes tipos de evento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escape de gas - Incendio - Calidad de la llama - Interrupción del servicio 	El 100% de las solicitudes deben ser atendidas dentro del parámetro de medida establecido por la CREG. En el capítulo V. Condiciones de operación del sistema de distribución por redes, numeral 5.7, del Código de Distribución establece que el tiempo máximo permitido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de emergencia en el lugar, no deberá ser superior a una hora.
DES	Duración equivalente de interrupción del servicio	Tiempo total de interrupción del servicio a cada usuario durante un mes. Se expresa en horas.	Cero (0) interrupciones. Toda interrupción genera compensación al usuario, excepto aquellas originadas por las causales establecidas en los artículos 139, 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 e interrupciones

Índice	Denominación de parámetro	Concepto y objetivo	Valores de referencia
			causadas por conexión de nuevos usuarios.

Fuente CREG. Regulación del servicio de gas por redes⁶

4.1.1 Índice de Presión en Líneas Individuales – IPLI

El índice IPLI se calculó con base en la información que los prestadores reportaron en el SUI, a través del Formato GRCS3 de la Resolución SSPD - 20221000665435 del 18/07/2022, a partir del uso de la fórmula:

$$IPLI = \left[\frac{N_P - N_{FR}}{N_P} \right] * 100$$

Donde:

N_P: Número total de puntos de medición de la muestra seleccionada para el año 2024.

N_{FR}: Número de puntos de medición por fuera del rango de presiones de referencia.

Estas mediciones se realizan en la conexión de salida de los medidores en las instalaciones de los respectivos usuarios. Se aclara que el valor de referencia establecido en la regulación es que el 100% de las mediciones deben estar dentro del rango establecido⁷.

⁶ Cuadro compilado por la SSPD, basado en la Resolución CREG 100 de 2003 por la cual se adoptan los Estándares de Calidad en el servicio público domiciliario de gas natural y GLP en Sistemas de Distribución por redes de tubería y en la Resolución CREG 016 de 2006 por la cual se establece el IO aplicable a la actividad de distribución de GLP por redes.

⁷ Numeral 3.2 Resolución CREG 100 de 2003, modificado por el artículo 1 de la Resolución CREG 5 de 2006, "Parámetro de medida (rango). Mínimo 16 mbar (6.4 Pulgadas Columna de Agua-PCA); Máximo 23 mbar (9.2 PCA). Corresponde a una lectura de la presión dinámica para una carga estimada del 50% de la carga nominal".

4.1.2 Índice de Odorización – IO

De forma similar al numeral anterior, el índice IO se obtuvo a partir de la información que los prestadores certificaron en el SUI, mediante el Formato GRCS3 de la Resolución compilatoria SSPD - 20221000665435 del 18/07/2022, con la aplicación de la fórmula:

$$IO = \left[\frac{N_o - N_{FR}}{N_o} \right] * 100$$

Donde:

N_O: Número total de puntos de medición de la muestra para concentración de odorante durante el año 2024.

N_{FR}: Número de puntos de medición por fuera del rango de referencia.

Se resalta que el 100% de las mediciones deben superar el parámetro de medida establecido⁸.

4.1.3 Índice de Respuesta al Servicio Técnico – IRST

Como se señaló en los numerales 4.1.1 y 4.1.2, el índice IRST se calculó con la información que los prestadores reportaron en el SUI, según el Formato GRCS1 de la Resolución compilatoria SSPD - 20221000665435 del 18/07/2022.

El numeral 3.4 del artículo 3 de la Resolución CREG 100 de 2003 contempló que el parámetro de medida para los tiempos de atención se establecerá por el regulador según tipos de evento. Puesto que estos tiempos no se han

⁸ Numeral 3.3 Resolución CREG 100 de 2003, modificado por el artículo 1 de la Resolución CREG 9 de 2005 “Parámetro de medida: Nivel de concentración mínimo de 18 mg/m³ para THT; 8 mg/m³ para Mercaptano; o el nivel de concentración recomendado por fabricantes para otras sustancias odorantes según normas técnicas nacionales o internacionales. Cuando se utilicen métodos fisiológicos, y de acuerdo con normas internacionales, el gas debe contener suficiente olor de tal forma que sea detectado a un quinto del límite inferior de explosividad del gas (ó 1% de gas en aire). 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. En todo caso, el distribuidor se hace responsable por los daños que se ocasionen en los equipos de los usuarios como consecuencia de los niveles de concentración de la sustancia odorante”.

determinado⁹, se tomó como valor de referencia para el cálculo de los eventos de emergencia, lo dispuesto en el numeral 5.7 del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes¹⁰.

Si bien las solicitudes se clasifican de acuerdo con los tipos de evento que fueron incluidos en el numeral 2.4 del artículo 2 de la Resolución CREG 100 de 2003: escape de gas, incendio, calidad de la llama e interrupción del servicio, no es posible estandarizar que todos estos son de emergencia y por ende tienen el mismo tiempo de respuesta del servicio técnico.

Por lo anterior para el análisis solo se tuvo en cuenta el segundo tipo de evento, **Incendio**, que se considera **un evento de emergencia** al cual es posible aplicarle el tiempo máximo permitido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de emergencia en el lugar de 1 hora, tal como se señaló en la Tabla 1 del numeral 4.1. El índice se obtuvo con el cálculo de la expresión:

$$IRST = \left[\frac{N_{SR} - N_{FR}}{N_{SR}} \right] * 100$$

Donde:

N_{FR} : número total de solicitudes del año 2024, atendidas por fuera del tiempo de referencia establecido.

N_{SR} : Número total de solicitudes, recibidas durante el año 2024.

4.1.4 Duración Equivalente de Interrupción del Servicio – DES

El análisis del índice DES se realizó con base en la información que las empresas distribuidoras reportaron en el SUI, a través del Formato GRC3 de la Resolución compilatoria SSPD-20221000665435 del 18/07/2022. El índice en mención se obtiene a partir de la siguiente fórmula:

⁹ La SSPD realizó la última solicitud mediante Radicado No. SSPD 20242311961191 de 14/06/2024. Por su parte la respuesta de la CREG señaló que no estaba dentro de su agenda para 2024, si bien será analizado, según Radicado No. SSPD 20245293001302 de 16/07/2024.

¹⁰ Establecido en la Resolución CREG 067 de 1995.

$$DES = \sum_{i=1}^{NTI} t(i)$$

Donde:

NTI: Número total de interrupciones por usuario ocurridas durante el respectivo mes

i: Interrupción *i*-ésima

t(i): Tiempo de duración (en horas o fracción de horas) de la interrupción *i*-ésima

Los incumplimientos en el índice DES generan compensaciones¹¹ al suscriptor según lo establecido en el artículo 3 de la Resolución CREG 100 de 2003.

4.2 Otros indicadores nacionales de calidad del servicio de gas combustible por redes

Ahora bien, para comparar la calidad en la prestación del servicio de gas combustible por redes en Colombia para la vigencia 2024, se acudió a la aplicación de los indicadores internacionales *System Average Interruption Duration Indicator* (SAIDI por sus siglas en inglés), *System Average Interruption Frequency Indicator* (por sus siglas en inglés SAIFI), y *Customer Average Interruption Duration Index* (por sus siglas en inglés CAIDI), por lo tanto, el cálculo de estos indicadores se ilustra en los párrafos siguientes.

En este orden, para brindar un análisis relacionado con las interrupciones presentadas por empresa, se calculan los siguientes indicadores: SAIDI, CAIDI y SAIFI, los cuales miden el promedio de duración de interrupción del servicio por usuario atendido, la frecuencia de interrupciones por usuario y el promedio de duración de interrupción del servicio por usuario interrumpido respectivamente.

Es importante tener en cuenta que el énfasis en indicadores que miden la continuidad en suministro de redes de distribución, se hace debido a las pérdidas

¹¹ Esta *Compensación* es el valor que la Empresa de Servicios Públicos reconoce a cada usuario, con motivo de las interrupciones de servicio que haya tenido en cada periodo de facturación y que no haya sido justificado como un evento eximente de responsabilidad debidamente declarado parte de El Prestador o aquellas que se hubieren programado e informado anticipadamente, para la ejecución de actividades en necesidad del servicio.

económicas y afectaciones en la calidad de vida de las personas que hacen uso de este servicio, además de los posibles daños o averías sobre los activos de distribución.

El indicador **SAIDI** mide la duración promedio por usuario atendido, de las interrupciones del servicio de un sistema de distribución, en un periodo específico. Para el cálculo de este indicador en el ámbito colombiano, se tomó como base la información del formato GRC3 de la Resolución compilatoria SSPD-20221000665435 del 18/07/2022. La expresión usada es la siguiente:

$$SAIDI = \frac{\sum \text{Duración todos los usuarios interrumpidos}}{\text{No. total de usuarios atendidos}}$$

Por su parte, el índice **SAIFI** señala cuántas veces se presentan las interrupciones en promedio por cada usuario atendido, en un periodo específico. Para su cálculo en el ámbito colombiano, se utilizó la información del formato GRC3 de la Resolución compilatoria SSPD-20221000665435 del 18/07/2022. La expresión usada fue:

$$SAIFI = \frac{\text{Número total de usuarios interrumpidos}}{\text{No. total de usuarios atendidos}}$$

Finalmente, el indicador CAIDI se refiere al promedio de duración de interrupción por cada usuario afectado por interrupciones; para su cálculo se utilizó el resultado de los dos indicadores anteriormente mencionados SAIDI y SAIFI:

$$CAIDI = \frac{\sum \text{Duración todos los usuarios interrumpidos}}{\text{No. total de usuarios interrumpidos}} = \frac{SAIDI}{SAIFI}$$

5 ANÁLISIS DE INDICADORES REGULATORIOS DE CALIDAD DE PRODUCTO

Tal como se mencionó en el 4.1, el grupo de indicadores disponibles para medir la calidad en términos del servicio que reciben los usuarios finales son IPLI, OI, IRST y el DES.

Para este análisis, es importante precisar que:

- El corte de la información certificada en el SUI para la vigencia 2024 fue octubre de 2025.
- Para el cálculo de los índices de calidad regulatorios se usaron los datos de los meses que cuentan con un reporte certificado en SUI con corte a octubre de 2025 (vigencia 2024).
- Se excluyeron del cálculo las empresas con estado de reporte “pendiente” en el SUI para la vigencia 2024, con corte a octubre de 2025.
- Se realizaron análisis iniciales de la información recopilada, específicamente de los formatos GRCS1, GRCS2, GRCS3 y GRC3; como resultado se encontraron presuntas inconsistencias de información correspondientes a la vigencia 2024.
- Finalmente, la información actualizada y certificada en el SUI para los formatos en mención de la vigencia 2024, producto de las aprobaciones de las diferentes solicitudes de reversión de información certificada en el SUI, a partir del mes de noviembre de 2025, no fue incluida en este análisis.

En el análisis realizado se encontraron casos de información de empresas que son importantes de mencionar:

- La empresa GEAS GROUP SAS ESP. no reportó información de usuarios para la vigencia 2024.
- La empresa SERVIGAS NARIÑO no reporto el formato GRCS3 para la vigencia 2024.

Los resultados de la evaluación de cada uno de estos indicadores para la vigencia 2024 se muestran por tipo de gas así:

5.1 Índice IPLI

Se analizo el cumplimiento del Índice IPLI, tanto para GN como para GLP por redes. Asimismo, se verifico que las presiones registradas se encontraran dentro de los rangos establecidos por la normatividad vigente. El índice en mención se expresa en porcentaje, el cual se calcula con la relación entre las medidas que

cumplen con dicho parámetro y el número total de medidas realizadas por cada empresa.

5.1.1 IPLI para Gas Natural

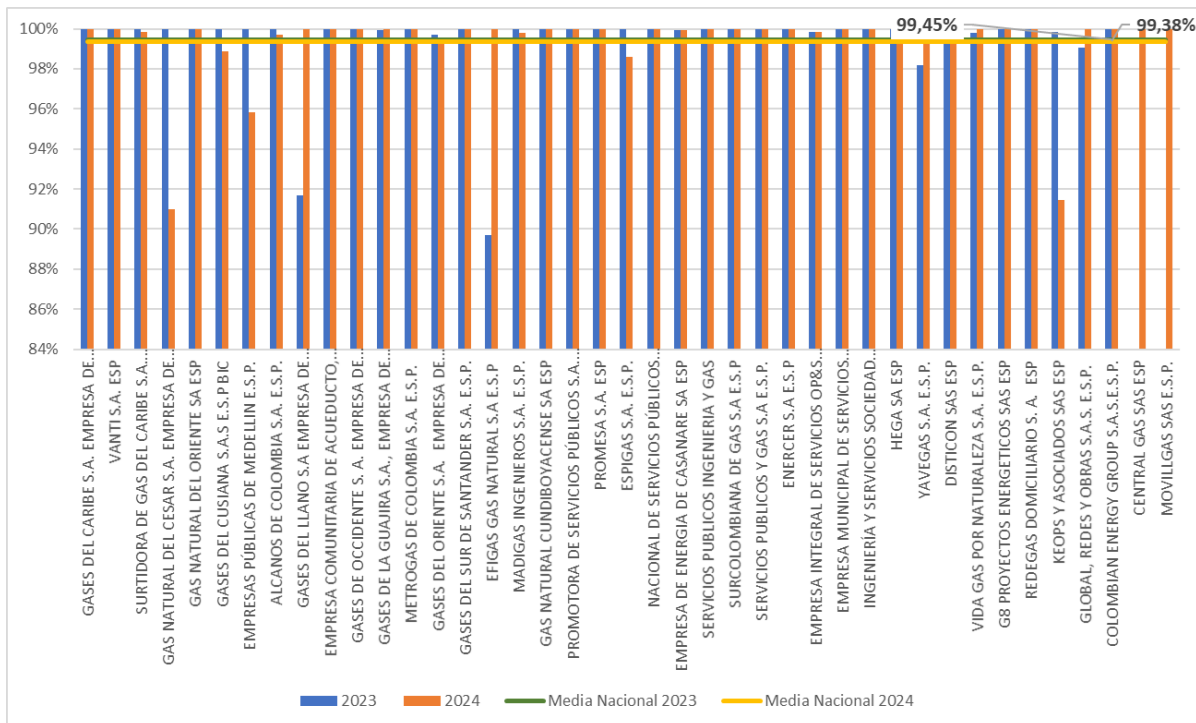
Para el análisis realizado se encontraron casos de información de empresas de GN que son importantes de mencionar:

- Las empresas Central Gas SAS ESP y MOVILLGAS SAS ESP reportaron información para el año 2024, pese a que no reportaron información de la vigencia 2023.
- Así mismo y como se señaló en el documento¹² del año anterior, la empresa EOS Energy SAS ESP no hizo parte del grupo análisis para este indicador, por las condiciones particulares en su operación, por atender usuarios no regulados
- La empresa REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP reportó como “No Aplica” para los cinco primeros meses de la vigencia 2023.

Los resultados del cumplimiento del Índice IPLI por prestador de GN se señalan en la Gráfica 3.

¹² Informe de calidad de distribución del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería vigencia 2023, publicado en la página web de la SSPD el 26/12/2024, en el enlace <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones>

Gráfica 3 IPLI por prestador GN – Comparativo 2023 – 2024



Fuente: Datos SUI, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

Los resultados de este indicador muestran que los promedios nacionales de cumplimiento para los años 2023 y 2024 fueron del 99,45% y 99,38% respectivamente. De esta manera, se evidenció que para el año 2024 hubo una disminución en relación con el cumplimiento del 0,07% con respecto al año anterior, que se presentó de manera significativa en las empresas GAS NATURAL DEL CESAR S.A. E.S.P., GASES DEL CUSIANA S.A.S E.S.P BIC, EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P., ESPIGAS S.A. E.S.P., KEOPS Y ASOCIADOS S.A.S E.S.P.

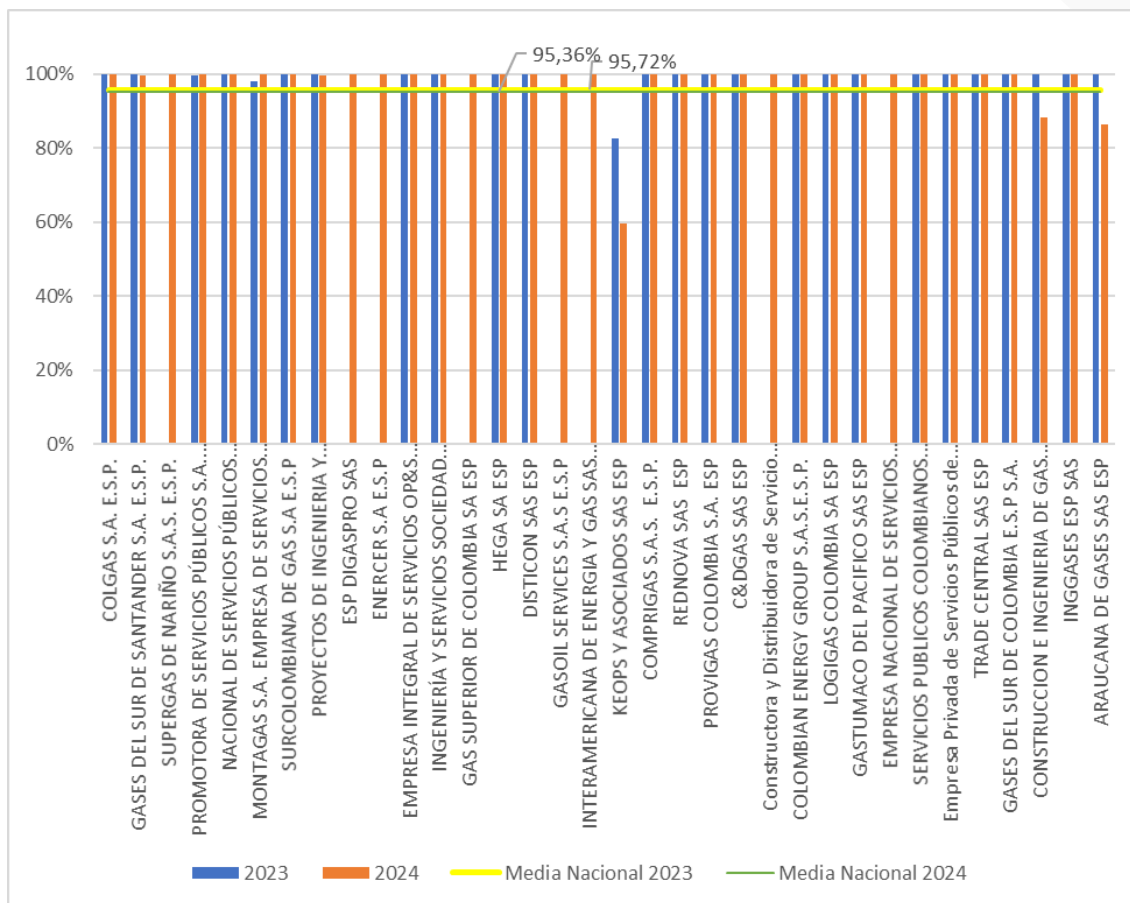
Adicional a las empresas en mención, las siguientes empresas: GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP, no cumplieron con el referente en la regulación, las demás empresas incluidas en la Gráfica 3 cuentan con el cumplimiento del índice IPLI.

5.1.2 IPLI para GLP por redes

De forma similar al numeral 5.1.1, en el análisis realizado se encontraron casos de información de empresas de GLP que son importantes de mencionar:

- Las empresas SUPERGAS DE NARIÑO S.A.S. E.S.P., ESP DIGASPRO SAS, ENERCER S.A E.S.P., GAS SUPERIOR DE COLOMBIA SA ESP, GASOIL SERVICES S.A.S E.S.P, INTERAMERICANA DE ENERGIA Y GAS SAS ESP, EMPRESA NACIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A ESP y MOVILLGAS SAS E.S.P. reportaron información para el año 2024, pese a que no lo hicieron para la vigencia 2023.
- Por su parte, la empresa MOVILLGAS SAS E.S.P., certifico información SUI para este índice con valor 0% para el año 2024, y en el año 2023 no reporto información para el índice.

Gráfica 4 IPLI por prestador GLP por redes – Comparativo 2023 - 2024



Fuente: Datos SUI, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

- De otro lado la empresa MOVILLGAS S.A.S E.S.P. no cuentan con información de IPLI en el GLP.

Los resultados del cumplimiento del Índice IPLI por prestador de GLP por redes se señalan en la Gráfica 4. Se muestra que el promedio nacional para la vigencia 2024 fue de 95,36%, valor que desmejoró respecto a la vigencia 2023 en 0,36%.

Para el año 2024, solo 3 empresas reportaron el índice IPLI por debajo del promedio nacional, KEOPS Y ASOCIADOS S.A.S E.S.P, CONSTRUCCION E INGENIERIA DE GAS COLOMBIA S.A.S. E.S.P. y ARAUCANA DE GASES SAS E.S.P.; de esta manera incumplieron con el valor de referencia indicado en la regulación.

Adicionalmente, las empresas EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P., GASES DEL SUR DE SANTANDER S.A. E.S.P. MONTAGAS S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS MONTAGAS SA E.S.P., PROYECTOS DE INGENIERIA Y COMERCIALIZACION DE GAS S.A. E.S.P. y COMPRIGAS S.A.S. E.S.P. pese a que tuvieron un porcentaje de cumplimiento alto, no cumplieron con el valor de referencia indicado en la regulación, las demás empresas incluidas en la Gráfica 4 cuentan con un cumplimiento del 100% en el índice IPLI.

5.2 Índice IO

De forma similar al índice IPLI ilustrado en el numeral 5.1, se efectuó el análisis de la información del cumplimiento del Índice IO, tanto para GN como para GLP por redes. Dicho índice se expresa en porcentaje el cual se calcula con la relación entre las medidas que cumplen con dicho parámetro y el número total de medidas realizadas por empresa.

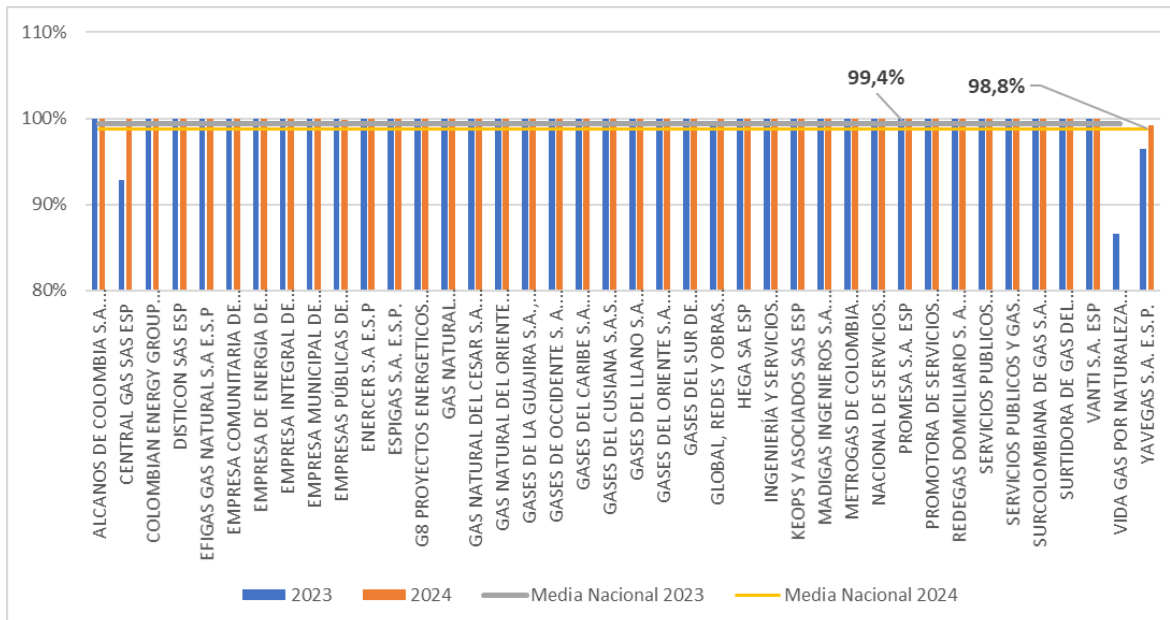
5.2.1 IO para GN

Para el análisis ejecutado se tuvo en cuenta lo señalado en el numeral 5.1.1 en relación con casos de información de varias empresas de GN.

Los resultados del cumplimiento del Índice IPLI por prestador de GN se señalan en la Gráfica 5.

De la Gráfica 5 se observa que el índice IO promedio nacional para la vigencia 2024 fue de 98,8%, valor que desmejoró respecto a la vigencia 2023 en 0,58%.

Gráfica 5 IO por prestador GN – Comparativo 2023 - 2024



Fuente: Datos SUI, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

Las empresas que empeoraron su indicador IO para el año 2024 con respecto al año 2023 fueron EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P., VIDA GAS POR NATURALEZA S.A. E.S.P. Luego para la vigencia de evaluación, dichas empresas incumplieron con el valor de referencia indicado en la regulación. Por el contrario, las demás empresas que se incluyeron en la Gráfica 5 cuentan con un cumplimiento del 100% en el indicador IO.

Durante el procesamiento de datos se observó que algunas empresas reportaron método cuantitativo y odorante “otro”; sin embargo, en el campo de observaciones no se reportó información que permitiese conocer las características de la sustancia odorante y los estándares de calidad recomendados por el fabricante. Sobre el particular, la Resolución compilatoria SSPD - 20221000665435 del 18/07/2022 indica que, para los casos en que se reporte la información del tipo de odorante como “Otros”, en el campo de observaciones debe reportarse información complementaria. Las empresas que no incluyeron esta información fueron:

- EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.
- MOVILLGAS S.A.S E.S.P

Ahora bien, se observó que el comparativo entre el reporte general de IPLI e IO en GN del Formato GRCS2 “Consolidación de indicadores”, y el reporte discriminado del formato GRCS3 “Información de Presión de Líneas Individuales y Nivel de Odorización” presenta diferencias mayores al 1% para las empresas, ENERCER S.A E.S.P., YAVEGAS S.A. E.S.P., REDEGAS DOMICILIARIO S.A. ESP, GAS NATURAL DEL CESAR S. A. ESP, GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P., VIDA GAS POR NATURALEZA S.A. E.S.P. y CENTRAL GAS SAS ESP. Para el resto de las empresas no se presentaron diferencias entre los indicadores calculados a partir de los datos reportados en los formatos en mención.

Finalmente, en los datos reportados se observó que 12 empresas realizaron mediciones de IPLI e IO en horarios que están por fuera de lo establecido en la regulación; es necesario recordar que las mediciones de IPLI e IO deben ser tomadas entre las 06:00 y las 18:00. En total se encontraron 847 mediciones tomadas por fuera de estos horarios, esto corresponde a un 0,9% del total de los datos reportados. Las empresas que reportaron la toma de mediciones por fuera de los horarios fueron:

- COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S.E.S.P.
- EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP
- EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP
- EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.
- ENERCER S.A E.S.P.
- GASES DEL ORIENTE S.A. ESP
- GLOBAL, REDES Y OBRAS S.A.S. E.S.P.
- KEOPS Y ASOCIADOS S.A.S E.S.P.
- MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P.
- VIDA GAS POR NATURALEZA S.A. E.S.P.
- YAVEGAS S.A. E.S.P.
- CENTRAL GAS SAS ESP

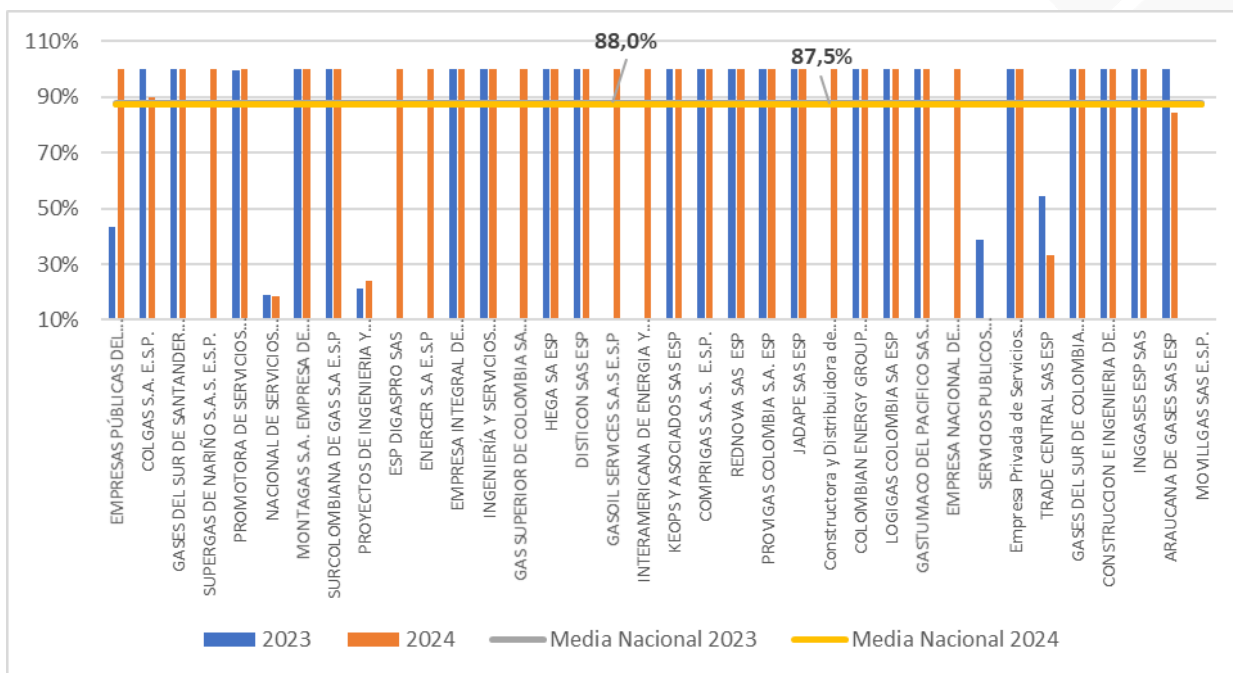
5.2.2 IO para GLP por Redes

Para el análisis realizado se encontraron casos de información de empresas de GLP por redes que son importantes de mencionar:

- Como se indicó en el numeral 5.1.2, SUPERGAS DE NARIÑO S.A.S. E.S.P., ESP DIGASPRO SAS, ENERCER S.A E.S.P., GAS SUPERIOR DE COLOMBIA SA ESP, GASOIL SERVICES S.A.S E.S.P, INTERAMERICANA DE ENERGIA Y GAS SAS ESP, EMPRESA NACIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A ESP y MOVILLGAS SAS E.S.P. reportaron información para el año 2024, pese a que no lo hicieron para la vigencia 2023.
- Por su parte, la empresa SERVICIOS PUBLICOS COLOMBIANOS S.A.S. E.S.P., certifico información SUI para este índice con valor 0%, a pesar de que en el año 2023 reportaron un valor diferente al 0%.

Los resultados del cumplimiento del Índice IO por prestador de GLP por redes se muestran en la Gráfica 6.

Gráfica 6 - IO por prestador GLP por redes – Comparativo 2023 - 2024



Fuente: Datos SUI, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

La Gráfica 6 señala que el promedio nacional para la vigencia 2024 fue de 87.5%, valor que desmejoró respecto a la vigencia 2023 en -0,5%.

Para la vigencia 2024, la empresa Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP, alcanzaron el valor de referencia del índice IO con respecto al año 2023 y, por ende, cumplieron con lo indicado en la regulación.

De otro lado, 5 empresas reportaron el índice IO por debajo del promedio nacional vigencia 2024, a saber: Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios S.A. E.S.P., Proyectos de Ingeniería y Comercialización de Gas S.A. ESP., Servicios Públicos Colombianos S.A.S. E.S.P., Trade Central SAS ESP y Araucana de Gases SAS ESP; de allí que incumplieron con el valor de referencia indicado en la regulación.

Adicionalmente, la empresa COLGAS SA ESP pese a que tuvo un porcentaje de cumplimiento por encima del promedio nacional para 2024, disminuyeron respecto a la vigencia 2023, y por lo tanto no cumplieron con el valor de referencia indicado en la regulación. El resto de las empresas incluidas en la Gráfica 6 cuentan con un cumplimiento del 100% en el índice IO.

Específicamente, algunas empresas no registraron en el campo de observaciones la información complementaria sobre el odorante diferente a los especificados en la regulación.

En los datos reportados se observó que 13 empresas realizaron mediciones de IPLI e IO en horarios que están por fuera de lo establecido la Resolución CREG 100 de 2003. En total se encontraron 176 mediciones tomadas por fuera de estos horarios, esto es un 0,32% del total. Las empresas que reportaron la toma de mediciones por fuera de los horarios fueron:

- ARAUCANA DE GASES SAS ESP.
- C&DGAS SAS ESP.
- COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S.E.S.P.
- COMPRIGAS S.A.S. E.S.P.
- DISTICON SAS ESP.
- EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP.

- EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.
- ENERCER S.A. E.S.P.
- ESP DIGASPRO SAS.
- INTERAMERICANA DE ENERGIA Y GAS SAS ESP.
- KEOPS Y ASOCIADOS SAS ESP.
- NACIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS S.A. E.S.P.
- SERVICIOS PÚBLICOS COLOMBIANOS S.A.S. E.S.P.

Aunado a lo anterior, se observó para el GN/ GNC el 24,4% de las empresas presentaron diferencias entre los datos discriminados reportados en el formato GRCS3 y el nivel de cumplimiento para el índice IO reportado en el formato GRCS2. Las empresas que reportaron las diferencias señaladas fueron:

- GAS NATURAL DEL CESAR S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
- EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.
- GASES DE OCCIDENTE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
- ENERCER S.A E.S.P.
- EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP
- YAVEGAS S.A. E.S.P.
- VIDA GAS POR NATURALEZA S.A. E.S.P.
- G8 PROYECTOS ENERGETICOS SAS ESP
- REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP
- KEOPS Y ASOCIADOS SAS ESP.

Para el caso del GLP el 30,6 % de las empresas presentaron diferencias entre los datos discriminados reportados en el formato GRCS3 y el nivel de cumplimiento para el índice IO reportado en el formato GRCS2. Las empresas que reportaron las diferencias señaladas fueron:

- EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.
- COLGAS S.A. E.S.P.
- NACIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS S.A. E.S.P.

- PROYECTOS DE INGENIERIA Y COMERCIALIZACION DE GAS S.A. ESP.
- ESP DIGASPRO SAS
- EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP
- KEOPS Y ASOCIADOS SAS ESP
- TRADE CENTRAL SAS ESP
- CONSTRUCCION E INGENIERIA DE GAS COLOMBIA S.A.S E.S.P
- ARAUCANA DE GASES SAS ESP
- MOVILLGAS SAS E.S.P

En conclusión, la información reportada en el SUI que no se acogió a los lineamientos establecidos en la Resolución compilatoria SSPD - 20221000665435 del 18/07/2022, habría generado alteraciones en el análisis de cumplimiento para el índice IO, es decir, que la falta de claridad en las unidades de medida dependiendo del tipo de gas (GN o GLP por redes) y del método de medición ocasionarían datos erróneos que provocarían la disminución del porcentaje de cumplimiento de dicho indicador.

6 ANÁLISIS DE INDICADORES REGULATORIOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

6.1 IRST

Como se mencionó en el numeral 4.1.3, para el análisis del índice IRST, solo se tuvieron en cuenta los reportes para el tipo de evento “incendio”. Siendo así, el IRST - Incendio el evaluado a través de un porcentaje de cumplimiento que corresponde al resultado de la relación entre los tiempos de respuestas que cumplen con este criterio sobre el número total de solicitudes de servicio técnico por empresa para el tipo de evento en mención.

6.1.1 IRST en Gas Natural

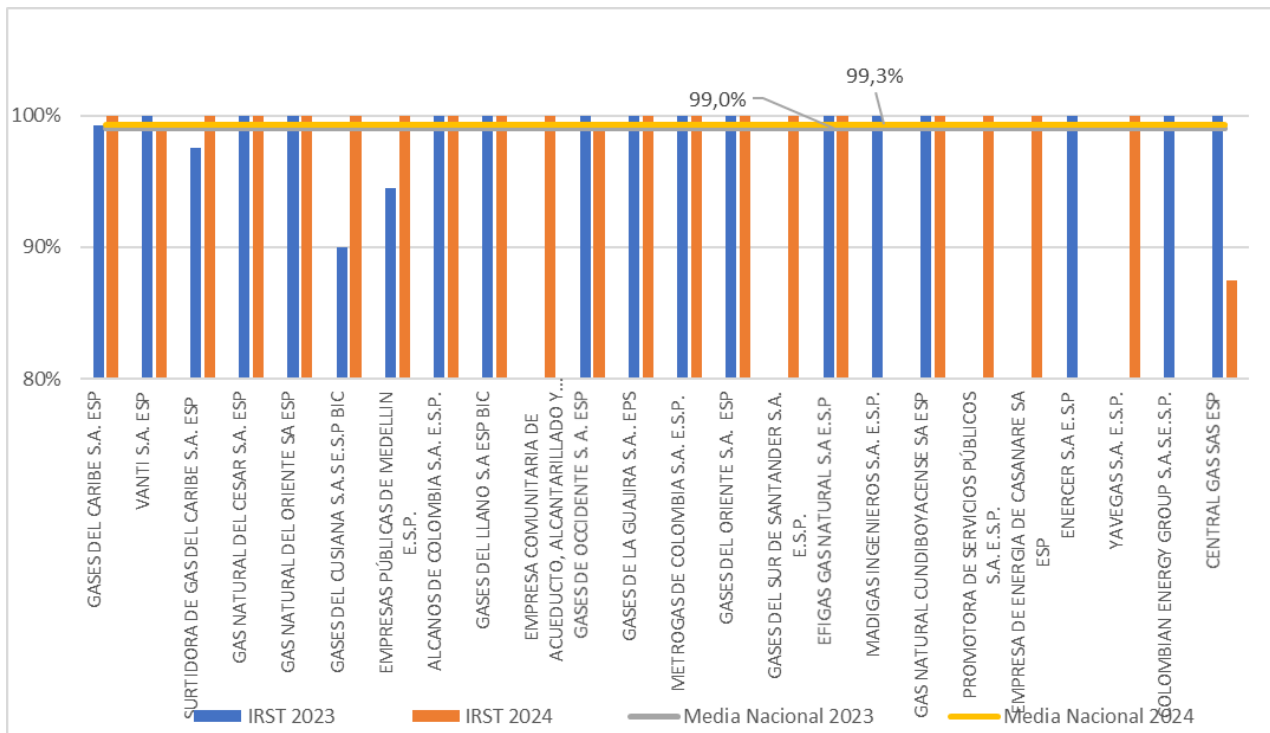
Para el análisis ejecutado se encontraron casos de información de empresas de GN que son importantes de mencionar:

- Para las vigencias 2023 y 2024, solamente 19 y 24 empresas reportaron información del índice IRST - Incendio en cada año de evaluación correspondientemente. Por lo tanto, se presume que las empresas faltantes no presentaron este tipo de evento de riesgo para sus usuarios.
- Si bien las empresas EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVERA, GASES DEL SUR DE SANTANDER S.A. E.S.P., PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P., EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP, YAVEGAS S.A. E.S.P. no reportaron información para la vigencia 2023, si reportaron información para el año 2024.
- Si bien las empresas MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P., ENERCER S.A. E.S.P. y COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S.E.S.P. no reportaron información para la vigencia 2024, si reportaron información para el año 2023.

Los resultados del cumplimiento del Índice IRST - Incendio por prestador de GN se muestran en la Gráfica 7. En esta se observa que el índice IRST - Incendio promedio nacional para la vigencia 2023 fue de 99,0%, y para el año 2024 fue de 99,3%; este segundo valor mejoró respecto a la vigencia 2023 en 0,3%.

De las 19 empresas para la vigencia 2023 y 24 para el 2024, que reportaron el tipo de evento Incendio, el 16% y el 8% correspondientemente para cada vigencia, NO atendió todos los reportes dentro del tiempo máximo. Por el contrario, las demás empresas que se incluyeron en la Gráfica 7 cuentan con un cumplimiento del 100% en el índice IRST-Incendio.

Gráfica 7 IRST-Incendio por Prestador GN – Comparativo 2023 – 2024



Fuente: Datos SUI, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

Los resultados de este indicador advierten a las empresas con IRST - Incendio por debajo del valor de referencia, la necesidad de tomar acciones al interior de las empresas de distribución en mención, para eliminar o mitigar los factores que podrían colocar en riesgo a los usuarios y que están afectando el nivel de cumplimiento.

6.1.2 IRST en GLP por redes

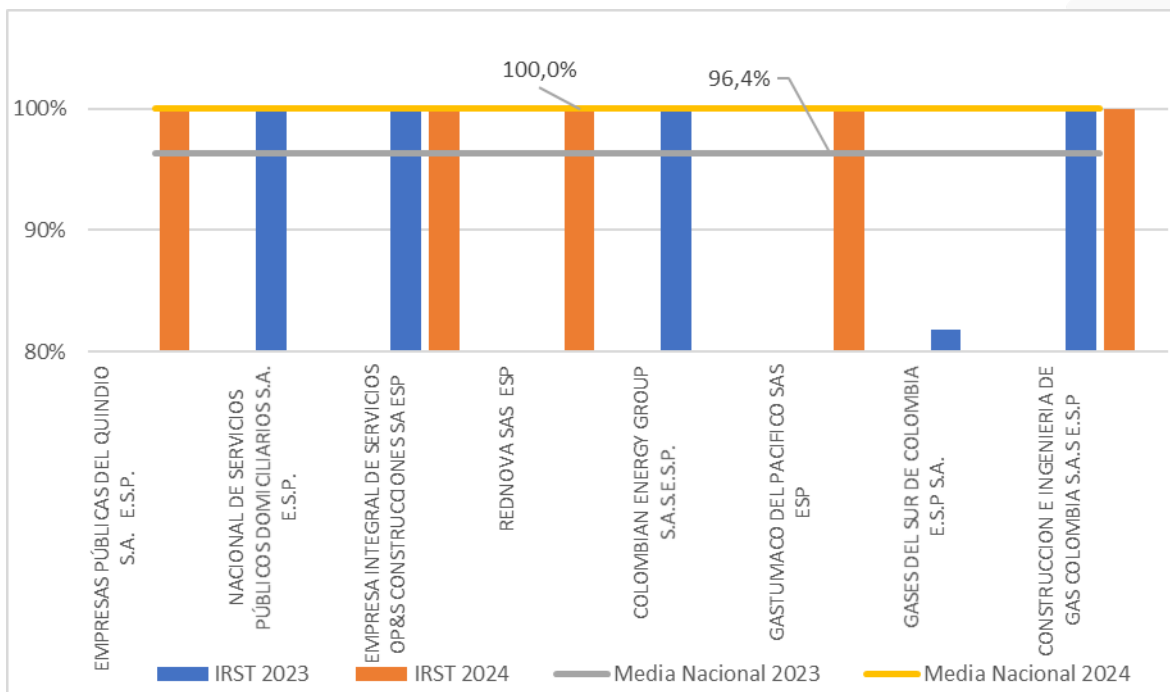
Para el análisis realizado se encontraron casos de información de empresas de GLP que son importantes de mencionar:

- Si bien para la vigencia 2023 solamente 5 empresas reportaron información del índice IRST - Incendio, para el año 2024 reportaron 5 empresas información del índice IRST - Incendio; de las cuales la EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP y CONSTRUCCION E INGENIERIA DE GAS COLOMBIA S.A.S E.S.P reportaron para las vigencias 2023 y 2024. Por lo tanto, se presume que las empresas faltantes no

presentaron este tipo de evento de riesgo para sus usuarios en los años de evaluación.

Los resultados del cumplimiento del Índice IRST - Incendio por prestador de GLP por redes se muestran en la Gráfica 8.

Gráfica 8 IRST-Incendio por Prestador GLP por redes – Comparativo 2023 – 2024



Fuente: Datos SUI, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

De la Gráfica 8 se observa que para el año 2023 el índice IRST - Incendio promedio nacional fue de 96,4%, el índice IRST - Incendio promedio nacional para la vigencia 2024 fue de 100,0%.

De las 5 empresas que reportaron el tipo de evento Incendio, para la vigencia 2024, el 100% de este grupo atendió todos los reportes dentro del tiempo máximo.

Similar a lo señalado en el numeral 6.1.1, los resultados de este indicador advierten a la empresa con IRST - Incendio por debajo del valor de referencia, la necesidad de tomar acciones, para eliminar o mitigar los factores que podrían colocar en riesgo a los usuarios y que están afectando el nivel de cumplimiento.

6.2 Duración Equivalente de Interrupción del Servicio – DES

Para el análisis realizado se encontraron casos de información de empresas que son importantes de mencionar:

- Las empresas, METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. E.S.P reportaron información para el año 2023, pero no lo hicieron en la vigencia 2024.
- Las empresas SERVICIOS PUBLICOS INGENIERIA Y GAS y YAVEGAS S.A. E.S.P. reportaron información para el año 2024, pero no lo hicieron en la vigencia 2023.
- Solo 15 empresas distribuidoras de GN y una empresa de GLP por redes reportaron 455.818 interrupciones con compensación.

6.2.1 DES en Gas Natural

Para el análisis realizado se encontraron casos de información de empresas que son importantes de mencionar:

Las 26 empresas de GN que reportaron “No Aplica” fueron:

- EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVERENA.
- GASES DE LA GUAJIRA S.A. ESP
- METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
- GASES DEL ORIENTE S.A. ESP
- GASES DEL SUR DE SANTANDER S.A. E.S.P.
- MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P.
- PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.
- PROMESA S.A. ESP
- ESPIGAS S.A. E.S.P.
- NACIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS S.A. E.S.P.
- SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. E.S.P
- SERVICIOS PUBLICOS INGENIERIA Y GAS
- ENERCER S.A. E.S.P

- EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP
- EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OROCUE SA ESP
- INGENIERÍA Y SERVICIOS SA ESP
- HEGA SA ESP
- DISTICON SAS ESP
- VIDA GAS POR NATURALEZA S.A. E.S.P.
- G8 PROYECTOS ENERGETICOS SAS ESP
- REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP
- KEOPS Y ASOCIADOS SAS ESP
- GLOBAL, REDES Y OBRAS S.A.S. E.S.P.
- COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S.E.S.P.
- CENTRAL GAS SAS ESP.
- MOVILLGAS SAS E.S.P.

De las 41 empresas distribuidoras de gas natural por redes que hacen parte del análisis de este informe, solo el 36.6% (15 empresas) reportaron interrupciones en el servicio durante el 2024.

Dado que los valores del índice DES son muy diferentes entre empresas y por vigencias, en la Tabla 2 se muestra el valor de la interrupción por empresa en formato horas: minutos para los años 2023 y 2024.

Tabla 2. DES por prestador GN – Comparativo 2023 – 2024

Empresa	DES 2023	DES 2024
GASES DEL CARIBE S.A. ESP	174764:25	62277:26
VANTI S.A. ESP	61238:56	7415:59
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. ESP	46139:26	3861:54
GAS NATURAL DEL CESAR S.A. ESP	34280:56	97992:06
GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP	54894:08	206512:49
GASES DEL CUSIANA S.A.S E.S.P BIC	168:31	9040:45
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	186582:48	1879307:16
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	1996778:38	676437:35
GASES DEL LLANO S.A ESP BIC	249:47	68:30
GASES DE OCCIDENTE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	651643:06	171682:08
METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	65:42	-
EFIGAS GAS NATURAL S.A E.S.P	96741:42	2435:30
GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP	11343:16	119279:50

Empresa	DES 2023	DES 2024
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	29806:40	4056:30
SERVICIOS PUBLICOS INGENIERIA Y GAS	-	266472:00
SURCOLOMBIANA DE GAS S.A E.S.P	44090:18	-
YAVEGAS S.A. E.S.P.	-	23692:00

Nota: (-): sin dato

Fuente: Datos SUI 2024, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

Como se observa en la Tabla 2, 2 empresas no presentaron información relacionada con interrupciones para la vigencia 2023.

Las 15 empresas que reportaron interrupciones para la vigencia 2024 y que se encuentran en el análisis comparativo, tuvieron un promedio del índice DES de 250.488 horas y 35 minutos, es necesario tener en cuenta que este tiempo es un promedio de la sumatoria de las interrupciones por usuario, en este orden, el tiempo de una interrupción se ve afectada por el número de suscriptores afectados. En línea con lo anterior, es importante manifestar que, para el análisis reportado en el año 2023, las 15 empresas que reportaron esta información presentaron un promedio de índice DES de 225.919 horas y 13 minutos, lo que evidencia un aumento del 11% en interrupciones para el periodo analizado.

6.2.2 DES en GLP por redes

Para el análisis realizado se encontraron casos de información de empresas que son importantes de mencionar:

Las 36 empresas de GLP por redes que reportaron “No Aplica” fueron

- EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.
- COLGAS S.A. E.S.P.
- GASES DEL SUR DE SANTANDER S.A. E.S.P.
- SUPERGAS DE NARIÑO S.A.S. E.S.P.
- PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.
- NACIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS S.A. E.S.P.
- MONTAGAS S.A. E S P.
- SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. E.S.P.

- PROYECTOS DE INGENIERIA Y COMERCIALIZACION DE GAS S.A. ESP.
- ESP DIGASPRO SAS
- EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP
- INGENIERÍA Y SERVICIOS SA ESP
- GAS SUPERIOR DE COLOMBIA SA ESP
- HEGA SA ESP
- DISTICON SAS ESP.
- GASOIL SERVICE S.A.S. E.S.P.
- INTERAMERICANA DE ENERGIA Y GAS SAS ESP
- CENTAURO GAS SA ESP
- KEOPS Y ASOCIADOS SAS ESP
- COMPRIGAS S.A.S. E.S.P.
- PROVIGAS COLOMBIA S.A. ESP
- C&DGAS SAS ESP
- CONSTRUCTORA Y DISTRIBUIDORA DE SERVICIO PÚBLICOS DOMICILIARIOS SAS ESP
- COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S.E.S.P.
- LOGIGAS COLOMBIA SA ESP
- GASTUMACO DEL PACIFICO SAS ESP
- EMPRESA NACIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A ESP
- SERVICIOS PUBLICOS COLOMBIANOS S.A.S. E.S.P.
- EPSAS ZOMAC SAS
- TRADE CENTRAL SAS ESP
- GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.
- CONSTRUCCION E INGENIERIA DE GAS COLOMBIA S.A.S E.S.P
- INGGASES ESP SAS
- SERVIGAS NARIÑO ESP SAS
- ARAUCANA DE GASES SAS ESP.
- MOVILLGAS SAS E.S.P.

La empresa REDNOVA S.A.S. E.S.P. fue la única que reportó interrupciones en el servicio prestado de GLP por redes para el año 2024 con un índice DES de 129897:55 horas, que afectó a 19.610 suscriptores.

Así mismo durante la vigencia 2023, la empresa en mención reportó interrupciones en el servicio prestado con un índice DES de 23901:00 horas, que afectó a 2.286 suscriptores¹³, datos que se actualizaron con respecto al informe anterior motivado en una reversión de la información del formato GRCS3 para dicho año.

De lo anterior se evidenció que REDNOVA S.A.S. E.S.P. desmejoró el índice DES por encima del 100%, con respecto al año anterior.

Es de anotar que lo ideal es que no se presenten interrupciones en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, sin embargo, causa curiosidad que un servicio que cuenta alrededor de 326.172 suscriptores, distribuidos en 37 empresas, solo una de ellas haya presentado eventos de interrupción que generaron compensación a usuarios para la vigencia 2024.

Esta información puede servir como elemento de análisis puesto que la modalidad de transporte de este combustible hasta los lugares de consumo se realiza en vehículos a través de rutas terrestres, en las que muchas veces, se reportan derrumbes y otras afectaciones sobre las vías que afectan el tránsito de vehículos de carga como los usados para el transporte del GLP.

Por lo anterior, se harán los análisis y posibles acciones para las demás empresas que prestaron el servicio de GLP por redes y no reportaron el índice DES.

¹³ Datos extraídos de la Evaluación Integral realizada a la empresa Rednova SAS ESP para la vigencia 2022, publicada en la página web de la entidad el 15/12/2023, página 40.

7 ANÁLISIS DE OTROS INDICADORES NACIONALES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Con base en la información certificada en el SUI para el índice DES, que aporta información sobre las interrupciones percibidas por cada suscriptor, es posible realizar el cálculo de los indicadores de calidad del servicio SAIDI, SAIFI y CAIDI.

7.1 Otros Indicadores de calidad del servicio para Gas Natural

Como se señaló en el numeral 6.2.1, durante el año 2024 solo 15 empresas distribuidoras de GN reportaron información de interrupciones en el SUI, como se muestra en la Tabla 3. Dichas empresas atendieron al 92,53% de los suscriptores totales en GN.

Tabla 3. Comparativo del total de suscriptores de las empresas que reportaron DES para GN frente al total de suscriptores de GN vigencia 2024.

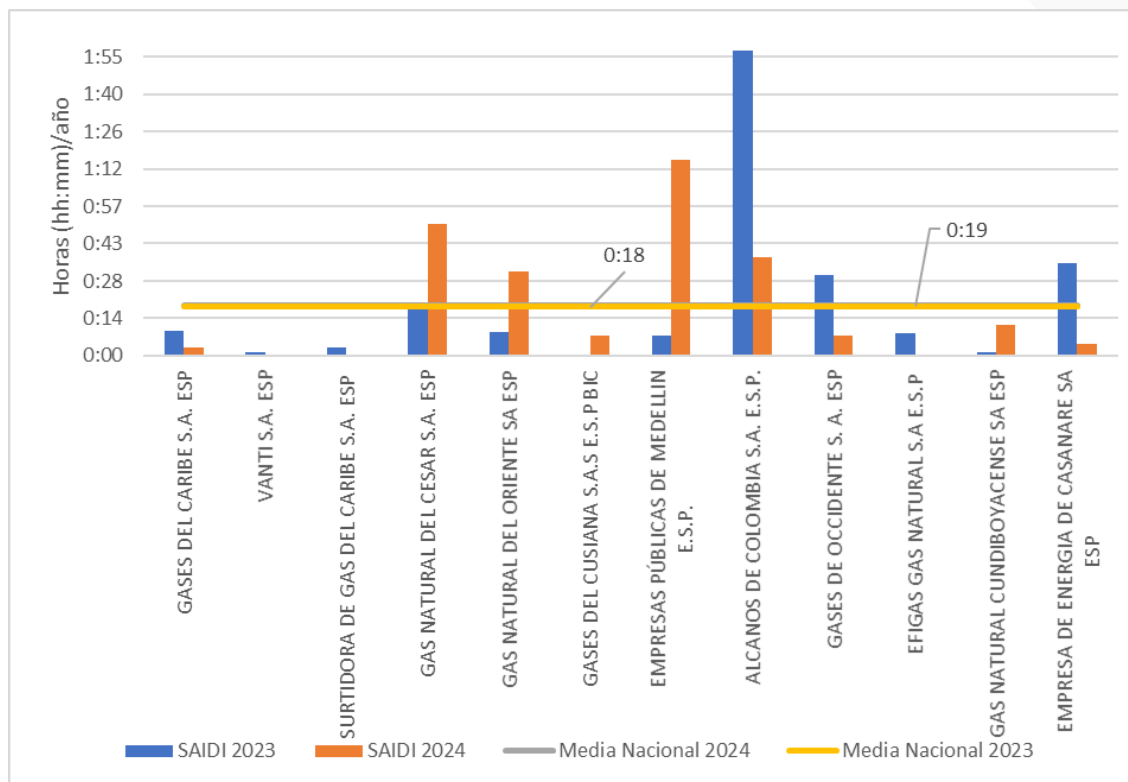
Empresa	Total Suscriptores GN	%
GASES DEL CARIBE S.A. ESP	1.179.403	10,16%
VANTI S.A. ESP	2.592.774	22,33%
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. ESP	863.207	7,43%
GAS NATURAL DEL CESAR S.A. ESP	115.422	0,99%
GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP	382.475	3,29%
GASES DEL CUSIANA S.A.S E.S.P BIC	69.999	0,60%
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	1.492.599	12,86%
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	1.068.903	9,21%
GASES DEL LLANO S.A ESP BIC	264.049	2,27%
GASES DE OCCIDENTE S. A. ESP	1.317.703	11,35%
EFIGAS GAS NATURAL S.A E.S.P	698.843	6,02%
GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP	614.225	5,29%
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	53.688	0,46%
SERVICIOS PUBLICOS INGENIERIA Y GAS	7.787	0,07%
YAVEGAS S.A. E.S.P.	21.908	0,19%
RESTO 26 EMPRESAS GN SIN DES	867.366	7,47%
Total	11.610.351	100,00%

Fuente: Datos SUI 2024, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

Es de recordar que la prestación de un servicio en condiciones de calidad debería, idealmente, evitar completamente las interrupciones. No obstante, conseguir este nivel de excelencia puede tornarse complicado en la práctica, debido a las variables que deben ser controladas por las empresas de distribución. En la Gráfica 9, Gráfica 10 y Gráfica 11 se ilustran los comparativos de los indicadores SAIDI, SAIFI, y CAIDI, de las empresas prestadoras de gas natural en Colombia, que reportaron la información DES al SUI durante las vigencias 2023 y 2024.

7.1.1 SAIDI para Gas Natural

Gráfica 9 SAIDI por prestador GN – Comparativo vigencia 2023 - 2024



Fuente: Datos SUI, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

En la Gráfica 9 se muestran las empresas que reportaron información de compensaciones por interrupción del servicio, sin embargo, es de anotar que el comparativo vigencias 2023 y 2024 solo se realizó para los casos en que una empresa llevó a cabo el reporte de interrupciones para los dos años evaluados.

Adicionalmente, se debe considerar que el SAIDI se calcula como la razón de la sumatoria de interrupciones entre el número total de usuarios, por lo que una interrupción que haya afectado a un porcentaje bajo de usuarios genera una tendencia a disminuir el valor del SAIDI.

Sin perjuicio de lo anterior, se observó que para el año 2024 el valor promedio nacional de 19 minutos presentó un incremento en la duración promedio de interrupciones por sistema respecto de los datos obtenidos para el año 2023, donde el SAIDI tuvo un promedio nacional de 18 minutos.

También es importante señalar que los prestadores GASES DEL CARIBE S.A. ESP, ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., GASES DE OCCIDENTE S.A. ESP, EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP disminuyeron este indicador con respecto al año anterior.

Es útil resaltar que las empresas SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. ESP y EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P. tuvieron este indicador en 0 minutos debido a que los suscriptores que sufrieron interrupción fueron del orden de un dígito frente al total de suscriptores atendidos.

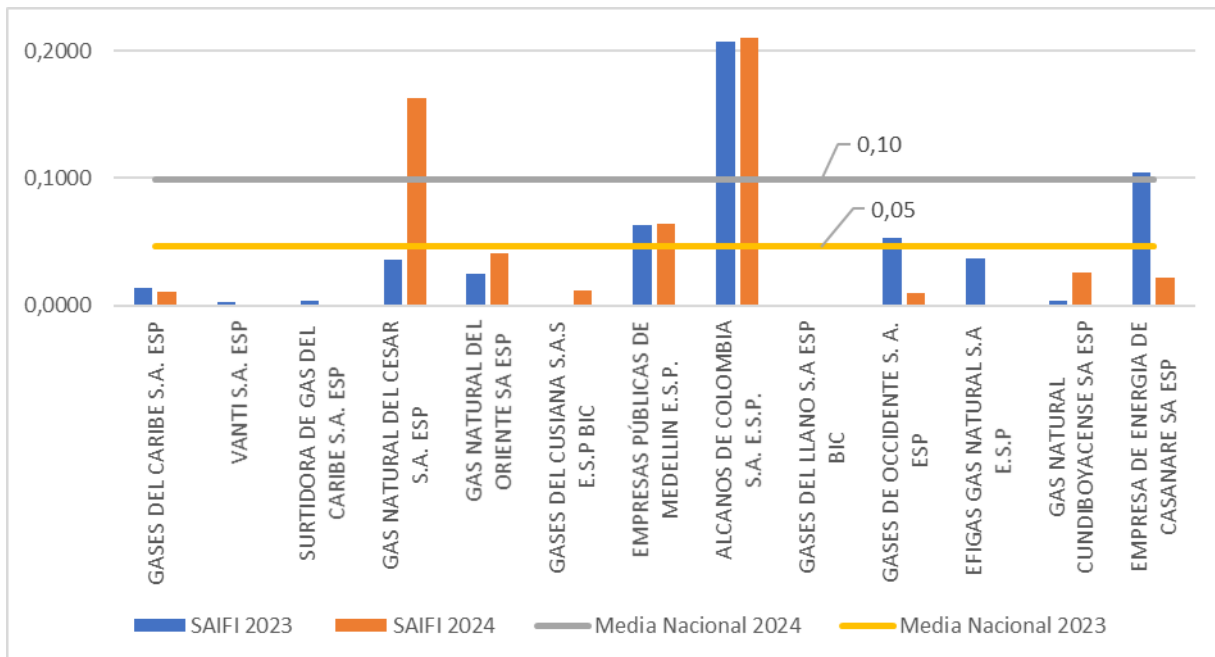
7.1.2 SAIFI para Gas Natural

En la Gráfica 10 se muestran los resultados del indicador SAIFI para las empresas de GN vigencias 2023 y 2024.

A partir del indicador SAIFI se observa que la frecuencia promedio de interrupciones a nivel nacional fue de 0,05 interrupciones por suscriptor para la vigencia 2024. Este indicador tuvo un comportamiento por encima del 2023 que se ubicó en 0,04 interrupciones por suscriptor.

Específicamente, los prestadores GAS NATURAL DEL CESAR S.A. ESP, reflejo un incremento en la frecuencia de las interrupciones. Por el contrario, las empresas GASES DE OCCIDENTE S.A. ESP, EFIGAS GAS NATURAL S.A. ESP y EMPRESA DE ENERGIA DEL CASANARE SA ESP disminuyeron esta frecuencia con respecto al año anterior.

Gráfica 10 SAIFI por prestador GN – Comparativo vigencias 2023 - 2024



Fuente: Datos SUI, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

7.1.3 CAIDI para Gas Natural

En la Gráfica 11 se muestran los resultados del indicador CAIDI para las empresas de GN vigencias 2023 y 2024.

Del indicador CAIDI se puede observar que el valor promedio nacional de duración en las interrupciones percibidas por los usuarios afectados en el año 2024 fue de 15 horas y 01 minutos, lo que representó un decremento del 44,2% respecto del año anterior cuando se ubicó en 26 horas y 54 minutos.

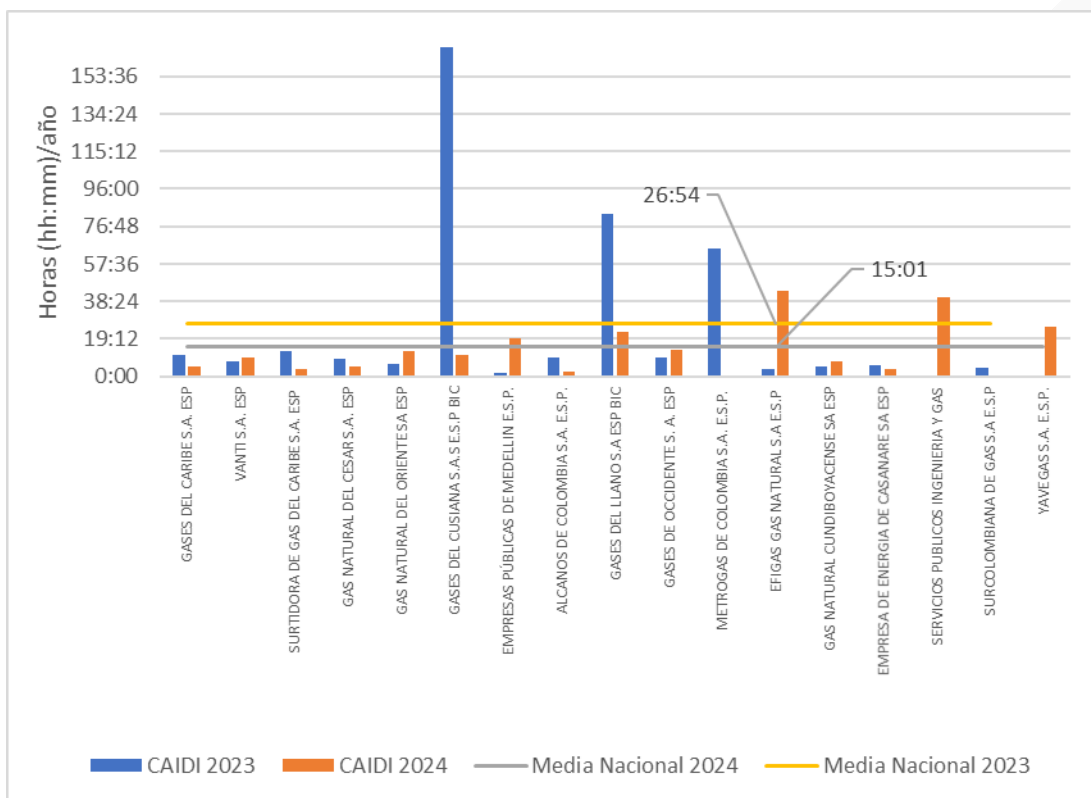
Las empresas distribuidoras que reflejaron este indicador por encima del promedio nacional para 2024 fueron:

- EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P
- GASES DEL LLANO S.A ESP BIC
- EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P.
- SERVICIOS PUBLICOS INGENIERIA Y GAS
- YAVEGAS S.A. E.S.P.

Por su parte, las distribuidoras que presentaron este indicador por debajo del año 2023 fueron:

- GASES DEL CARIBE S.A. ESP
- VANTI S.A E.S.P.
- SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. ESP
- GAS NATURAL DEL CESAR S.A. ESP
- GASES DEL CUSIANA S.A.S E.S.P. BIC
- ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
- EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP

Gráfica 11 CAIDI por prestador GN – Comparativo vigencias 2023 – 2024



Fuente: Datos SUI 2024, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

7.2 Otros indicadores de calidad del servicio para GLP por redes

Como se señaló en el numeral 6.2.2, durante el año 2024 solo una empresa distribuidora de GLP por redes reportó información de interrupciones en el SUI, como se muestra en la Tabla 4. Esta empresa atendió al 22,52% de los suscriptores totales en GLP por redes.

Tabla 4. Comparativo del total de suscriptores de las empresas que reportaron DES para GLP frente al total de suscriptores vigencia 2024.

Empresa	Total Suscriptores GLP por redes	%
REDNOVA SAS ESP	69.376	21,27%
RESTO 37 EMPRESAS GLP SIN DES	256.796	78,73%
Empresa	326.172	100,00%

Fuente: Datos SUI, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

Teniendo en cuenta que la información evaluada corresponde a una sola empresa, REDNOVA SAS ESP, que reportó información de interrupciones en el año 2024 comparadas con el año 2023, en la Tabla 5 se indica la información relacionada con SAIDI, SAIFI y CAIDI en formato horas: minutos.

Tabla 5. Indicadores SAIDI, SAIFI y CAIFI vigencias 2023 y 2024 en GLP por Redes

Año	No de interrupciones	DES	SAIDI	SAIFI	CAIDI
2023	5398	96538:30	1:33	0,087506	17:53
2024	19610	129897:55	1:52	0,282663	6:37

Fuente: Datos SUI 2024, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

De la información disponible en la Tabla 5 se evidenció un aumento en la duración de las interrupciones y por ende, de los indicadores SAIDI, SAIFI y CAIDI en el año 2024 en comparación con la vigencia anterior.

8 COLOMBIA FRENTE A OTROS PAÍSES - INDICADORES INTERNACIONALES

Con el objetivo de tener una perspectiva global que permita un entendimiento del desempeño de los prestadores nacionales, se realizó un comparativo entre los indicadores nacionales versus los internacionales. Por lo tanto, el presente informe se realizó con la aplicación de algunos referentes internacionales que miden la calidad del servicio en términos de continuidad. Esta sección está basada en el informe de benchmarking europeo “7TH CEER-ECRB benchmarking report on the quality of electricity and gas supply”, publicado por el “Council of European Energy Regulators” (en español, Consejo de Reguladores de Energía Europeos).

El informe en mención presenta un estudio sobre los indicadores de interrupción en los servicios de energía y gas combustible por redes. La muestra de países contemplados en dicha publicación entrega un panorama del comportamiento de la calidad del servicio en la comunidad europea¹⁴ en términos de las interrupciones percibidas por los usuarios.

En este numeral, se muestra el comparativo entre los indicadores SAIDI, SAIFI y CAIDI registrados por algunos países de la comunidad europea durante el año 2018 y los indicadores calculados para las empresas distribuidoras de gas combustible en Colombia para el año 2024.

En línea con lo anterior, los indicadores SAIDI, SAIFI y CAIDI de la vigencia 2024 en Colombia se calcularon a partir del índice Duración Equivalente de Interrupción del Servicio con el cual los prestadores realizaron el cálculo de compensaciones a sus suscriptores y que fue reportada en el SUI.

Para que los resultados anteriores sean comparables con los demás países, se utilizó el análisis sectorial totalizado, que se realizó a partir de la sumatoria de las

¹⁴ La muestra de países usados para el estudio incluye a Austria, Bélgica, Alemania, Finlandia, Letonia, Los Países Bajos, Portugal, Serbia y Eslovenia, adicional a lo anterior, es importante mencionar que a la fecha del análisis de la información se empleó el informe “7TH CEER-ECRB benchmarking report on the quality of electricity and gas supply”

interrupciones de todas las empresas entre la totalidad de las cuentas de suscriptores en Colombia.

Para el análisis realizado a los indicadores SAIDI y SAIFI (Comparativo Colombia – informe CEER 2018), es necesario advertir que no se consideraron algunos factores que pueden llegar a influir en la evaluación de este indicador en cada país, tal es el caso de la concentración de usuarios de cada mercado o la configuración disponible entre fuentes y redes de transporte de gas en cada país.

En los numerales 8.1, 8.2 y 8.3, se muestran las gráficas con la información de los indicadores internacionales en relación con los resultados obtenidos en Colombia vigencia 2024.

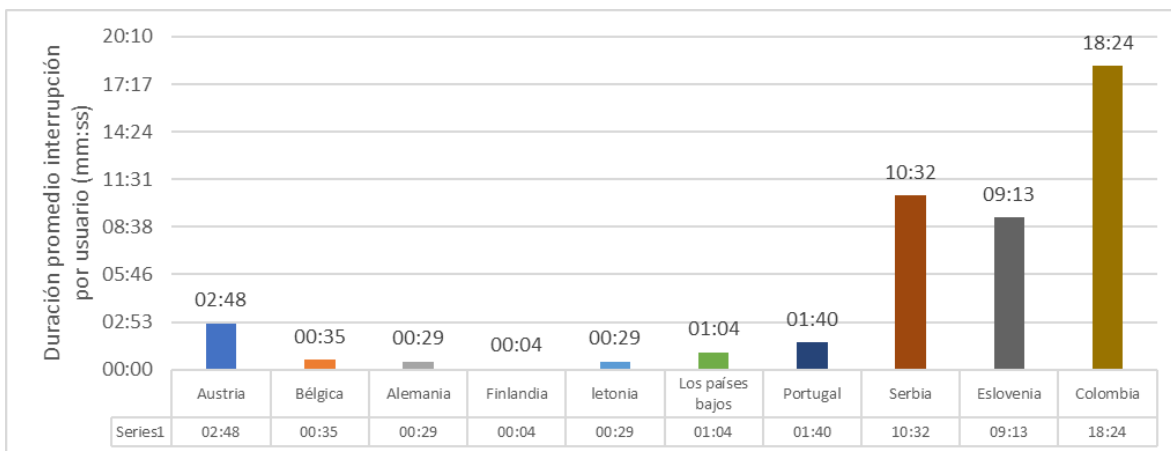
8.1 Indicador SAIDI

Debido a que no existe un lineamiento regulatorio para adelantar el cálculo y análisis del indicador SAIDI nacional, éste tiene dos perspectivas a partir de las cuales se puede realizar. Una es con el análisis sectorial totalizado, que se realiza a partir de la sumatoria de todas las interrupciones de todas las empresas entre la totalidad de las cuentas de suscriptor en Colombia; la segunda es el análisis ponderado por empresa que se realiza a partir del promedio obtenido entre las empresas que realizaron reporte de información.

Es así como se indica que el cálculo de este indicador se realizó a partir de los datos totalizados del sector (ver Gráfica 12) dejando de lado las ponderaciones resultantes del análisis individualizado por empresa, esto es importante en la medida que el análisis realizado en el presente informe, hasta el numeral 7, consideró el comportamiento por empresa y a partir de ese resultado se calcularon los promedios nacionales.

De otro lado, como se mencionó en el documento anterior, para el país de Georgia se presentó un SAIDI de 322 minutos y 46 segundos, pero dada la escala de la Gráfica 12 no se incluyó para que los demás valores fueran comparables.

Gráfica 12 SAIDI. Comparativo Colombia 2024 - informe CEER 2018



Fuente: Datos informe CEER 2018 y SUI 2024, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

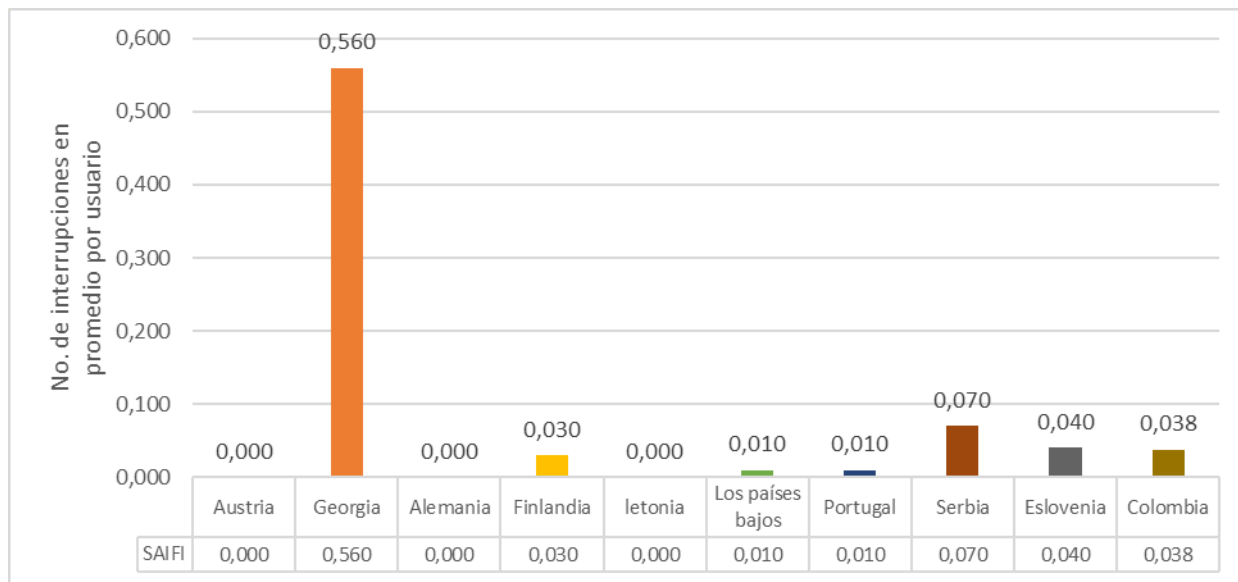
De la Gráfica 12 se deriva que el comportamiento del indicador SAIDI 2024 para Colombia, con un valor de 18 minutos y 24 segundos que, comparado con el resultado del año 2023, evidencia una reducción del orden de 1% en los tiempos de interrupción percibidos respecto del año anterior cuando se calculó en 18 minutos y 39 segundos de interrupción por cada suscriptor en Colombia.

Por otra parte, al realizar el cálculo ponderado por prestadores, se observa una reducción del indicador SAIDI alrededor del 7% que pasó de 22 minutos y 49 segundos en el año 2023 a 22 minutos y 14 segundos para el año 2024.

Para el año 2023 se presentaron 3.485.326 horas de interrupción y en la vigencia 2024 se reportaron 3.660.430 horas de interrupción, de lo anterior se observa que la Duración Equivalente de Interrupción del Servicio para el año 2024 se incrementó por encima del 5%.

8.2 Indicador SAIFI

Gráfica 13 SAIFI. Comparativo Colombia 2024 - informe CEER 2018



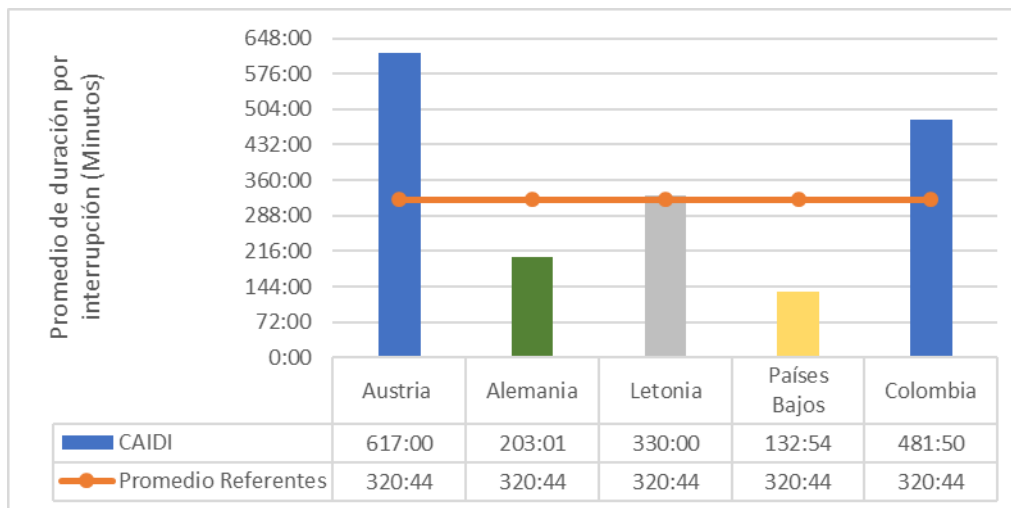
Fuente: Datos informe CEER 2018 y SUI 2024, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC

Para el año 2024, en Colombia se registraron 455.818 interrupciones y se atendieron 11.936.406 cuentas de suscriptores con GN y GLP por redes con lo que se observó que las interrupciones percibidas por cada usuario fueron de 0,038, tal como se muestra en la Gráfica 13. Este valor disminuyó en comparación con el año 2023 que tuvo un valor de 0,041 interrupciones por usuario. No obstante, se evidencia que Colombia se encuentra en la cuarta posición de países con mayor valor del indicador SAIFI en comparación con los demás países.

Frente al análisis de los promedios entre las empresas, este indicador dio un resultado de 0,0463 interrupciones por usuario para el año 2023 y 0,1101 interrupciones por usuario para la vigencia 2024.

8.3 Indicador CAIDI

Gráfica 14 CAIDI comparativo Colombia 2023- informe CEER 2018



Fuente: Datos informe CEER 2018 y SUI 2024, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGCC

Para el año 2024, se observa que en Colombia la duración promedio por cada interrupción (481:50) se ubicó en un valor superior a la media de los demás países tomados como referencia (320:44), y comparando de manera particular ocupó el segundo puesto después de Austria, según se indica en la Gráfica 14.

Ahora bien, en 2023 el valor del CAIDI fue de 458 minutos 47 segundos, es decir, que para el 2024 se aumentó muy por encima del 5% del promedio de duración por interrupción.

9 GENERALIDADES DE LA REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA AL SUI

Teniendo en cuenta el análisis mencionado a lo largo del presente documento, sobre la información reportada y certificada al SUI en los formatos, *GRC3 - Información de Compensaciones Sector Residencial y No Residencial Usuarios Regulados* (ver numeral 4.1.4), *GRCS1 - Información de Respuesta a Servicio Técnico* (ver numeral 4.1.3), *GRCS2 - Consolidación de Indicadores* y *GRCS3 - Información de Presión en Líneas Individuales y Nivel de Odorización* (ver numeral 4.1.1), tanto para GN como GLP por redes, se validaron los datos reportados con los criterios establecidos en la Resolución compilatoria SSPD-20221000665435 del 18/07/2022 y la Resolución CREG 100 de 2003, donde se encontraron las siguientes observaciones que se han considerado relevantes y repetitivas en varias empresas:

- a. En el formato *GRCS1 Información de Respuesta a Servicio Técnico*:
 - i. Tiempos de respuesta entre la fecha y hora de solicitud y, fecha y hora de atención igual a cero horas y cero minutos (0:00) sin justificación en el campo “*Observaciones*”. Lo anterior, no guarda coherencia con tiempos de desplazamiento hacia el sitio del evento.
 - ii. Inconsistencias en el reporte de las fechas, por ejemplo, la fecha y hora de atención fue posterior a la fecha y hora de la solicitud.
 - iii. Reporte en la columna de tipo de evento “*otros*”, para categorizar alguno de los tipos de eventos que NO pertenecen a los definidos en el lineamiento, como son “*Escape de gas*”, “*Incendio*”, “*Calidad de la llama*” e “*Interrupción del servicio*”, sin las especificaciones del tipo de servicio técnico que se atendió.

Es importante precisar que la clasificación del tipo de evento es de acuerdo con la percepción del usuario, quien reportó el tipo de evento y no de la empresa porque se busca medir la capacidad de respuesta del prestador ante el evento señalado.

Por lo tanto, se debe agregar la información complementaria correspondiente, teniendo en cuenta lo dispuesto Resolución compilatoria SSPD-20221000665435 del 18/07/2022, formato GRCS1 numeral 10:

“Observaciones: Debe reportarse Información complementaria para aquellos ítems, en los cuales se ha seleccionado la opción otros.”

- iv. Reportes donde la fecha y hora de atención a la solicitud del evento es superior a una hora (1:00 h) para el caso de tipo de evento *“Incendio”*.

En línea con lo anterior, es necesario indicar que la CREG no ha definido los parámetros de medida para la atención de los cuatro (4) tipos eventos citados, pero el numeral 5.7 del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes¹⁵, estableció que el tiempo máximo permitido entre el reporte de una emergencia y la presencia del equipo de emergencias en el lugar, no debe ser superior a una hora.

Se observó que en el reporte de IRST, algunos prestadores reportaron información que no está relacionada con este indicador, por ejemplo, casos relacionados con la facturación, solicitud de conexión al servicio, otros cobros no relacionados con el servicio y otros temas que, de acuerdo con la Resolución CREG 100 de 2003 y sus modificatorias, no están involucrados dentro del cálculo del indicador de IRST.

- b. En el formato GRCS3 *Información de Presión en líneas Individuales y Nivel de Odorización*:

- i. Mediciones realizadas por fuera de los horarios establecidos en la Resolución CREG 100 de 2003, según lo señalado en el numeral 5 del parágrafo 5, de la Resolución CREG 100 de 2003:

“Realizar las mediciones en días hábiles durante las horas comprendidas entre las 6:00 A.M. y las 6:00 P.M.”

¹⁵ Resolución CREG 067 de 1995

- ii. Valores inconsistentes de los campos 8 "*Nivel de Concentración Mínimo*" y 9 "*Nivel de Concentración Medido*", ya sea por el tipo de gas utilizado en la medición del nivel de concentración de la sustancia odorante y/o por la escogencia del tipo de medición del nivel de concentración de la sustancia odorante.
- iii. Inconsistencias entre el campo 7 "*Sustancia Odorante*" y el campo 10 "*Observaciones*", en los cuales se señalan sustancias diferentes.
- iv. Inconsistencias en los valores del campo 9 "*Nivel de Concentración Medido*" en donde se incluyeron valores significativos en magnitud en el nivel de concentración de la sustancia odorante.
- v. Reporte de método cuantitativo sin la inclusión de las especificaciones que indica el fabricante en el campo "*Observaciones* ", para el caso de GLP por redes, desconociendo lo dispuesto en la Circular SSPD - CREG 01 de 2006:

"(...) a) Método Cuantitativo: Valor dado en unidades de masa/volumen. Para Gas natural mg/m³; para GLP mg/gal."

Adicional a lo anterior, el artículo 4 de la Resolución CREG 016 de 2006, señala:

"(...) 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 (...)"

En el campo "*Observaciones*", debe reportarse información complementaria para aquellos ítems en los cuales se ha seleccionado la opción de *Método Cuantitativo* en GLP por redes (Ejemplo: nombre comercial de la sustancia odorante, sus componentes activos y los límites de concentración en mg/gal que son recomendados por el fabricante para el odorizante). También podrá reportarse toda la Información adicional que considere el prestador.

- c. En el formato GRCS2 *Consolidación de Indicadores*:
 - i. Inconsistencias en el formato del campo 15 “DES NER”, puesto que se dejó con formato número y no con el formato de horas y minutos señalado en lineamiento.
 - ii. Inconsistencias entre los valores de los indicadores IPLI y/o IO en el formato GRCS3, obtenidos al contabilizar todos los datos y compararlos con los valores consolidados del formato GRCS2; cantidades que superaron entre sí, más del 10% por encima o por debajo.
 - iii. Inconsistencias entre los valores de los indicadores IPLI y/o IO en el formato GRCS2, debido a que no se incluyeron datos de dichos indicadores en el formato GRCS3 y si se reflejaron valores consolidados en el formato GRCS2.
- d. En el formato GRC3 *Información de Compensaciones Sector Residencial y No Residencial Usuarios Regulados* en gas natural, no se hizo distinción entre GN y GNC, señalada en la Tabla 1 del lineamiento.

10 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a. Se identificaron empresas que no reportaron información al sistema SUI, pese a que la SSPD ha realizado requerimientos relacionados con dicha situación. Por lo tanto, estas empresas deben realizar de manera inmediata los respectivos reportes de los formatos GRCS1 *Información de Respuesta a Servicio Técnico*, GRCS2 *Consolidación de Indicadores*, GRCS3 *Información de Presión en líneas Individuales y Nivel de Odorización* y GRC3 *Información de Compensaciones Sector Residencial y No Residencial Usuarios Regulados*.
- b. Las empresas distribuidoras de gas combustible, en general presentaron inconsistencias de información certificada en el SUI en uno o más de los formatos específicos para la evaluación de los indicadores de calidad; condición que restringe el análisis de estos.
- c. De los datos utilizados para elaborar el presente informe, se observó que algunos prestadores reportaron “otras” sustancias en el campo de sustancia odorante, sin embargo, no incluyeron la información de los estándares de cumplimiento recomendados por el fabricante de la sustancia. Es necesario que los prestadores que usan odorantes diferentes el Mercaptano o al Tetrahidrotiofeno THT, en el campo “Observaciones” del formato GRCS3 incluyan los estándares correspondientes de manera que la SSPD disponga de la información insumo necesaria para el cálculo del índice IO y evalúe el cumplimiento de los niveles de odorización del gas descrito en la Resolución CREG 100 de 2003.
- d. Los problemas de continuidad del servicio se focalizaron en algunas empresas y zonas del país, por lo cual es importante tomar acciones específicas que permitan a las empresas prestadoras del servicio correspondientes, mejorar la calidad del servicio en este aspecto.
- e. Se observó que el índice IPLI promedio nacional para el año 2024 estuvo muy cercano al 100%, con respecto a la vigencia 2023, para el caso de GN disminuyó en 0,08%, y para el caso de GLP por redes disminuyó en 0,36%,

resultando crítico para 2 empresas de GN y 1 empresa de GLP por redes, respectivamente.

- f. Se encontró que el índice IO promedio nacional para el año 2024 desmejoró con respecto a la vigencia 2023. Para el caso de GN disminuyó en -0,6%, y para el caso de GLP por redes bajó en -0,5%, resultando crítico para 1 empresa de GN y 4 empresas de GLP por redes, respectivamente.
- g. Se evidenció para el índice IRST-Incendio vigencia 2024 porcentajes de datos que tuvieron tiempos de respuesta superiores a una hora para llegar al lugar donde se estarían presentando eventos de riesgo a los usuarios, específicamente 8% en GN y 0% en GLP por redes. Eso no debe ser una condición común en la prestación del servicio público.

En este orden se considera valioso subrayar que el IRST debe ser medido como el tiempo que transcurre desde el momento en que se registra el reporte, hasta el momento en que el personal técnico de la empresa **llega al lugar del evento**. No se debe confundir la llegada al lugar del evento con la solución final del evento. Para esto, los prestadores deben tener en cuenta lo indicado en el numeral 2.4 del artículo 2 de la Resolución CREG 100 de 2003.

Por su parte, la SSPD continuará con la insistencia de solicitud a la CREG para el establecimiento de los tiempos de respuesta para cada uno de los tipos de eventos categorizados en la regulación.

- h. El índice DES que se estableció en el artículo 2 de la resolución CREG 100 de 2003 no es suficiente para medir la calidad en la prestación del servicio y en el producto entregado. En este orden, se indica que únicamente la sumatoria de los tiempos de interrupción por usuario no permite obtener un parámetro de comparación directa sobre la calidad del servicio que tiene cada empresa. Lo anterior, teniendo en cuenta que las empresas atienden a un número diferente de usuarios finales y, por tanto, el resultado de la sumatoria en los tiempos de interrupción dependerá en gran medida de la cantidad de usuarios que atiende cada una de ellas.

Para esto, se puede considerar la afectación de un distribuidor **A** que atiende a 10.0000 usuarios versus un distribuidor **B** que atiende a 1000 usuarios, si en los dos sistemas se presenta una interrupción de una hora al calcular el tiempo total de interrupción DES, observaremos que la empresa A causó una afectación 10 veces mayor pero no se observa que las dos empresas afectaron al 100% de sus usuarios.

En este sentido, para medir la calidad del servicio prestado en términos del tiempo de interrupción, sobre la regulación vigente se propone considerar una nueva formulación para el DES a manera de indicador, que permita realizar comparaciones directas sobre la calidad del servicio con que cada distribuidor presta el servicio de gas combustible por redes en términos de continuidad.

- i. La regulación vigente mide calidad en términos de las características del combustible entregado, la capacidad de respuesta ante eventos de emergencia y se cuenta con un reporte donde los distribuidores informan la sumatoria del total de tiempos de interrupción de cada usuario (para los casos en que se ha generado compensación al usuario).

Así las cosas, la regulación disponible no está directamente orientada a medir la calidad del servicio en términos de continuidad. Por lo tanto, se evidencia la necesidad de desarrollar regulación para medir calidad en términos del tipo, cantidad y frecuencia de las interrupciones. De allí que la SSPD continuará con la insistencia ante la CREG para el estudio de esta propuesta regulatoria.

- j. Esta SSPD llevó a cabo la primera evaluación de los formatos de calidad con la entrada en vigencia de la Resolución No. SSPD - 20221000665435 del 18/07/ 2022, y como resultado encontró inconsistencias de información que afectaron el análisis de los indicadores de calidad. Por ello, con las acciones de vigilancia que se han realizado durante la vigencia 2025 se busca mejorar la captura de información que permita realizar un análisis comparativo más objetivo de la calidad del servicio de gas por redes en el país.

- k. Se observó que el indicador SAIDI vigencia 2024 para las empresas EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P., SERVICIOS PUBLICOS INGENIERIA Y GAS, GAS NATURAL DEL CESAR S.A. E.S.P. y ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. se ubicó por encima del indicador promedio nacional de interrupciones por usuario atendido de 18 minutos, por tanto, es necesario identificar los mercados que más impactan en el DES, con el fin de verificar la gestión de la empresa para mitigar las interrupciones en ese mercado.
- l. Se observó que el indicador SAIFI año 2024 para las empresas GAS NATURAL DEL CESAR S.A. E.S.P., ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., SERVICIOS PUBLICOS INGENIERIA Y GAS, REDNOVA SAS ESP S.A E.S.P., se ubicó por encima del indicador promedio nacional de la frecuencia de interrupciones por usuario atendido de 0,11, por tanto, es necesario identificar los mercados que más impactan en el DES, con el fin de verificar la gestión de la empresa para mitigar las interrupciones en ese mercado.
- m. Se evidenció que el indicador CAIDI año 2024 para las empresas EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P., SERVICIOS PUBLICOS INGENIERIA Y GAS se ubicó por encima del indicador promedio nacional de duración de interrupción por cada usuario afectado de 26 horas y 29 minutos, por tanto, es necesario identificar los mercados que más impactan en el DES, con el fin de verificar la gestión de la empresa para mitigar las interrupciones en ese mercado.
- n. Como resumen de la revisión de los datos reportados al SUI para la vigencia 2024, es imperativo que los prestadores del servicio de gas combustible por redes cumplan lo dispuesto en la Resolución CREG 100 de 2003 y sus modificatorias, la cual fue incorporada en los lineamientos dispuestos de la Resolución No. SSPD 20221000665435 del 18/07/2022, dado que los resultados se ven afectados por el número de reportes que presentan inconsistencias lo cual también está ligado al número de suscriptores de cada empresa, en su defecto si la información no se reporta en los términos exigidos tendrá que descartarse y no se tendrá una

percepción real de la calidad del servicio público de gas combustible que se presta a los usuarios.

Lo anterior, no solo aplica para las empresas que reportan información por fuera de los lineamientos de la regulación sino también para aquellas que no reportan ningún tipo de información, esto último genera una alerta sobre los motivos por los cuales la empresa no cumplen con el cargue de información correspondiente y sobre los estándares de calidad que están siendo aplicados a los respectivos suscriptores.

- o. Se ratifica que, aunque la información certificada en el SUI es un elemento clave para el análisis de la calidad de la prestación del servicio de gas combustible por redes, continúan las deficiencias en su reporte. Por lo tanto, se recomienda continuar con la realización de mediciones en campo por parte de la SSPD, a fin de contar con herramientas adicionales que le permitan orientar las acciones de los prestadores para mejorar la calidad del reporte de la información en el sistema.

ANEXO A: EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO POR DEPARTAMENTO

Departamento	GLP	GN	GNC
ANTIOQUIA	MOVILLGAS SAS E.S.P., PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P., COLGAS S.A. E.S.P.	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P., HEGA SA ESP, SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS , ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P., MOVILLGAS SAS E.S.P., GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P., SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS , PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P., ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
ARAUCA	ARAUCANA DE GASES SAS ESP, COLGAS S.A. E.S.P.		KEOPS Y ASOCIADOS SAS ESP, EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVERENA
ATLÁNTICO		GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	
BOGOTÁ, D.C.		VANTI S.A. ESP	REDEGAS DOMICILIARIO S. A. S. ESP
BOLÍVAR	PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P., COLGAS S.A. E.S.P.	SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS , GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP, GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS , HEGA SA ESP	SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
BOYACÁ	DISTICON SAS ESP, HEGA SA ESP, COMPRIGAS S.A.S. E.S.P., VIDA GAS POR NATURALEZA S.A. E.S.P., GASES DEL SUR DE SANTANDER S.A. E.S.P.	ENERCER S.A E.S.P, MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P., GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP, INGENIERÍA Y SERVICIOS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, GASES DEL SUR DE SANTANDER S.A. E.S.P., HEGA SA ESP, ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., ESPIGAS S.A. E.S.P., EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP, EOS ENERGY S.A.S. E.S.P.	GASES DEL SUR DE SANTANDER S.A. E.S.P., ENERCER S.A E.S.P, EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVERENA, DISTICON SAS ESP
CALDAS		MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P., EFIGAS GAS NATURAL S.A E.S.P , PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P., ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	
CAQUETÁ	EMPRESA PRIVADA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA AMAZONÍA ZOMAC SAS		ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
CASANARE		EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP, GASES DEL CUSIANA S.A.S E.S.P BIC, EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OROCUE SA ESP	

Departamento	GLP	GN	GNC
CAUCA	INGENIERÍA Y SERVICIOS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	GASES DE OCCIDENTE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., INGENIERÍA Y SERVICIOS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
CESAR	COLGAS S.A. E.S.P., PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P., HEGA SA ESP, INGGASES ESP SAS	GAS NATURAL DEL CESAR S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	
CUNDINAMARCA	KEOPS Y ASOCIADOS SAS ESP, COMPRIGAS S.A.S. E.S.P., LOGIGAS COLOMBIA SA ESP, COLGAS S.A. E.S.P., GAS SUPERIOR DE COLOMBIA SA ESP, MOVILLGAS SAS E.S.P., EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP	GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP, INGENIERÍA Y SERVICIOS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, GASES DEL LLANO S.A EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS BIC, MOVILLGAS SAS E.S.P., YAVEGAS S.A. E.S.P., VANTI S.A. ESP, ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P.	KEOPS Y ASOCIADOS SAS ESP, ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., VIDA GAS POR NATURALEZA S.A. E.S.P., REDEGAS DOMICILIARIO S. A. S. ESP, YAVEGAS S.A. E.S.P., MOVILLGAS SAS E.S.P., G8 PROYECTOS ENERGETICOS SAS ESP, EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP, GLOBAL, REDES Y OBRAS S.A.S. E.S.P.
CÓRDOBA	C&DGAS SAS ESP	SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
GUAVIARE		GASES DEL LLANO S.A EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS BIC	GASES DEL LLANO S.A EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS BIC
HUILA	COLGAS S.A. E.S.P.	ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
LA GUAJIRA		GASES DE LA GUAJIRA S.A., EMPRESA DE SERVICIO PUBLICOS	
MAGDALENA		GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS , SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS , GAS NATURAL DEL CESAR S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	
META	LOGIGAS COLOMBIA SA ESP, CONSTRUCCION E INGENIERIA DE GAS COLOMBIA S.A.S E.S.P., CENTAURO GAS SA ESP	GASES DEL LLANO S.A EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS BIC, MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P.	GASES DEL LLANO S.A EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS BIC, YAVEGAS S.A. E.S.P., CENTRAL GAS SAS ESP
NARIÑO	SUPERGAS DE NARIÑO S.A.S. E.S.P., MONTAGAS S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS MONTAGAS SA E S P., INGENIERÍA Y SERVICIOS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, PACIFICA ENERGY SAS ESP		ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., INGENIERÍA Y SERVICIOS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Departamento	GLP	GN	GNC
NORTE DE SANTANDER	COMPRIGAS S.A.S. E.S.P., COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S.E.S.P., INGGASES ESP SAS, PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P., COLGAS S.A. E.S.P.	GASES DEL ORIENTE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S.E.S.P.
PUTUMAYO	INGENIERÍA Y SERVICIOS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, ESP DIGASPRO SAS	INGENIERÍA Y SERVICIOS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	INGENIERÍA Y SERVICIOS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
QUINDÍO		EFIGAS GAS NATURAL S.A E.S. P, EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	
RISARALDA	PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	EFIGAS GAS NATURAL S.A E.S.P.	
SANTANDER	COLGAS S.A. E.S.P., PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P., GASES DEL SUR DE SANTANDER S.A. E.S.P., HEGA SA ESP, PROYECTOS DE INGENIERIA Y COMERCIALIZACION DE GAS S.A. ESP., NACIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS S.A. E.S.P., TRADE CENTRAL SAS ESP	METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P., GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP, GASES DEL SUR DE SANTANDER S.A. E.S.P., HEGA SA ESP, PROMESA S.A. ESP, YAVEGAS S.A. E.S.P., GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP, NACIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS S.A. E.S.P.	METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., YAVEGAS S.A. E.S.P.
SUCRE	COLGAS S.A. E.S.P., SERVICIOS PUBLICOS COLOMBIANOS S.A.S. E.S.P.	SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
TOLIMA	Constructora y Distribuidora de Servicio Públicos Domiciliarios SAS ESP, PROVIGAS COLOMBIA S.A.S ESP, EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP, KEOPS Y ASOCIADOS SAS ESP, MOVILLGAS SAS E.S.P., ENERCER S.A E.S.P, COLGAS S.A. E.S.P.	ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP, MOVILLGAS SAS E.S.P.	ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP
VALLE DEL CAUCA	EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP, COLGAS S.A. E.S.P.	GASES DE OCCIDENTE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP	GASES DE OCCIDENTE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

Fuente: Datos SUI 2025, Boletín tarifario 3er trimestre de 2025

ANEXO B: TIPO DE SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE POR EMPRESA

ID	Empresa	GN	GNC	GLPXred
330	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.			1
484	GASES DEL CARIBE S.A. ESP	1		
488	VANTI S.A. ESP	1		
498	SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A.ESP	1	1	
522	COLGAS S.A. E.S.P.			1
525	GAS NATURAL DEL CESAR S.A. ESP	1		
526	GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP	1		
541	GASES DEL CUSIANA S.A.S E.S.P BIC	1		
564	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	1	1	
618	ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	1	1	
620	GASES DEL LLANO S.A ESP BIC	1	1	
622	EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA		1	
629	GASES DE OCCIDENTE S. A.ESP	1	1	
978	GASES DE LA GUAJIRA S.A., ESP	1		
1173	METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	1	1	
1302	GASES DEL ORIENTE S.A. ESP	1		
1601	GASES DEL SUR DE SANTANDER S.A. E.S.P.	1	1	1
1887	EFIGAS GAS NATURAL S.A E.S.P	1		
2097	MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P.	1		
2225	GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP	1		
2676	SUPERGAS DE NARIÑO S.A.S. E.S.P.			1
3227	PROVISERVICIOS S.A. E.S.P.	1	1	1
3325	PROMESA S.A. ESP	1		
3326	ESPIGAS S.A. E.S.P.	1		
3359	NACIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS S.A. E.S.P.	1		1
3370	EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	1		
6026	MONTAGAS SA E S P.			1
20322	SERVICIOS PUBLICOS INGENIERIA Y GAS	1		
20518	SURCOLOMBIANA DE GAS S.A E.S.P		1	1
20527	PROYECTOS DE INGENIERIA Y COMERCIALIZACION DE GAS S.A. ESP.			1
21435	SERVICIOS PUBLICOS Y GAS S.A E.S.P.	1		
21578	ESP DIGASPRO SAS			1
21590	ENERCER S.A E.S.P	1	1	1
22388	EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP	1	1	1
22511	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OROCUE SA ESP	1		
22910	INGENIERÍA Y SERVICIOS SA ESP	1		1
24963	GAS SUPERIOR DE COLOMBIA SA ESP			1

ID	Empresa	GN	GNC	GLPXred
26035	HEGA SA ESP	1		1
26096	YAVEGAS S.A. E.S.P.	1	1	
26201	DISTICON SAS ESP		1	1
26728	VIDA GAS POR NATURALEZA S.A. E.S.P.	1	1	1
26745	G8 PROYECTOS ENERGETICOS SAS ESP		1	
26972	GASOIL SERVICES S.A.S E.S.P			1
26992	REDEGAS DOMICILIARIO S. A. ESP		1	
30911	INTERAMERICANA DE ENERGIA Y GAS SAS ESP			1
31513	CENTAURO GAS SA ESP			1
32213	KEOPS Y ASOCIADOS SAS ESP		1	1
32215	GLOBAL, REDES Y OBRAS S.A.S. E.S.P.		1	
36033	COMPRIGAS S.A.S. E.S.P.			1
36633	REDNOVA SAS ESP			1
37294	PROVIGAS COLOMBIA S.A. ESP			1
38033	C&DGAS SAS ESP			1
38480	CONSTRUCTORA Y DISTRIBUIDORA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS SAS ESP			1
39134	COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S.E.S.P.		1	1
40455	LOGIGAS COLOMBIA SA ESP			1
40516	GASTUMACO DEL PACIFICO SAS ESP			1
42776	SERVICIOS PUBLICOS COLOMBIANOS S.A.S. E.S.P.			1
44796	EPSAS SAS			1
46997	TRADE CENTRAL SAS ESP			1
50585	GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A.			1
54606	CONSTRUCCION E INGENIERIA DE GAS COLOMBIA S.A.S E.S.P			1
55986	INGGASES ESP SAS			1
58070	SERVIGAS NARIÑO ESP SAS			1
62732	CENTRAL GAS SAS ESP		1	
62831	ARAUCANA DE GASES SAS ESP			1
60070	GEAS GROUP SAS ESP			
62732	CENTRAL GAS SAS ESP		1	
62831	ARAUCANA DE GASES SAS ESP			1
69883	MOVILLGAS SAS E.S.P.	1	1	1

Fuente: Datos SUI 2024, consulta octubre de 2025. Elaboración SSPD-DTGGC



Superservicios

Carrera 18 No. 84 – 35

Bogotá D.C, Colombia

(+57) 601-745-6011

www.superservicios.gov.co

sspd@superservicios.gov.co

