



**Superservicios**

# **Informe estadístico de satisfacción de los prestadores frente al Sistema Único de Información SUI**

**Grupo SUI para el Sector de Energía y Gas  
Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible (SDEGC)**

**I Semestre de 2025**

Noviembre de 2025

## Contenido

1.	Introducción.....	4
2.	Estructura de la encuesta de medición del nivel de satisfacción del cliente frente al Sistema Único de Información – SUI .....	4
3.	Respuestas para el primer semestre del 2025 .....	6
	a. Plataforma SUI .....	6
	b. Herramienta Cargue Masivo .....	8
	c. Herramienta Fábrica de Formularios .....	9
	d. Herramienta Validadores Externos .....	11
	e. Herramienta XBRL .....	12
	f. Aplicativo RUPS .....	13
	g. Herramienta Reportes.....	14
	h. Consultas o solicitudes ante el SUI .....	14
	i. Entrenamientos y talleres regionales.....	17
	j. Publicaciones realizadas por la Superservicios en el portal SUI.....	18
	k. Mejoras en el funcionamiento del SUI .....	18
4.	Conclusiones.....	20

## Listado de Tablas

Tabla 1. Secciones de la encuesta de satisfacción .....	5
Tabla 2. Comentarios de los prestadores frente a la plataforma SUI .....	7
Tabla 3. Comentarios de los prestadores frente a la herramienta cargue masivo .....	9
Tabla 4. Comentarios de los prestadores frente a la herramienta fábrica de formularios .....	10
Tabla 5. Comentarios de los prestadores frente a la herramienta validadores externos .....	11
Tabla 6. Comentarios de los prestadores frente a la herramienta XBRL .....	12
Tabla 7. Comentarios de los prestadores frente al aplicativo RUPS .....	13
Tabla 8. Comentarios de los prestadores frente a la herramienta reportes .....	14
Tabla 9. Comentarios de los prestadores frente a las respuestas a consultas o solicitudes .....	17
Tabla 10. Comentarios de los prestadores frente a los entrenamientos y talleres regionales .....	18

## Listado de Ilustraciones

Ilustración 1. Prestadores por servicio .....	6
Ilustración 2. Calificación atributos SUI.....	6
Ilustración 3. Calificación atributos cargue masivo .....	8
Ilustración 4. Calificación atributos fábrica de formularios .....	10
Ilustración 5. Calificación atributos validadores externos .....	11
Ilustración 6. Calificación atributos XBRL .....	12
Ilustración 7. Calificación atributos RUPS.....	13
Ilustración 8. Calificación atributos Reportes .....	14
Ilustración 9. Medios utilizados para realizar consultas o solicitudes ante el SUI.....	15
Ilustración 10. Calificación respuestas a consultas o solicitudes.....	16
Ilustración 11. Calificación atributos entrenamientos y talleres regionales.....	17
Ilustración 12. Calificación atributos publicaciones realizadas por la Superservicios en el portal SUI.....	18
Ilustración 13. Considera necesaria una mejora en el funcionamiento del SUI .....	19

## 1. Introducción

El presente informe estadístico tiene como propósito dar a conocer los resultados del análisis de satisfacción de los prestadores durante el primer semestre del año 2025 frente al uso del Sistema Único de Información – SUI, herramienta fundamental para la recolección, consolidación y análisis de la información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el país.

A través de la medición de percepción de los prestadores, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios busca identificar fortalezas, oportunidades de mejora y niveles de aceptación del SUI, con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y confiabilidad de la información que allí se administra. Este ejercicio constituye un insumo estratégico para la adecuada toma de decisiones, el fortalecimiento institucional y la mejora continua en la supervisión y control del sector.

Considerando la Resolución No. SSPD-20241000008315 DEL 11/01/2024, por la cual se modifica la Resolución SSPD 20101300047505 de 2010, Los prestadores de servicios públicos a los que se refieren los artículos 15 y 16 de la Ley 142 de 1994 y que están sujetos a la inspección, vigilancia y control de esta Superintendencia, incluyendo los prestadores de uno o más servicios públicos o que realicen una o varias de las actividades complementarias señaladas en la ley o en actos administrativos de asimilación de actividades, deben diligenciar y reportar de manera semestral el formulario publicado en <https://sui.superservicios.gov.co/> - portal SUI, denominado "Medición del Nivel de Satisfacción del Prestador frente al Sistema Único de Información - SUI" para el primer semestre desde el día 1 del mes de julio hasta el día 15 del mes de julio del mismo año.

Asimismo, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones sobre protección de datos personales, se informa que, mediante el diligenciamiento del formato correspondiente, los prestadores autorizaron a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de sus datos, los cuales serán tratados bajo criterios de seguridad, confidencialidad y finalidad previamente establecidos. Los titulares de la información cuentan con los derechos de conocer, actualizar, rectificar, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los términos de la ley.

## 2. Estructura de la encuesta de medición del nivel de satisfacción del cliente frente al Sistema Único de Información – SUI

El instrumento utilizado se encuentra en Google Forms, disponible en el siguiente link [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeed1cOjQ8aOtXfutctxHrhCQ9K08\\_HkaMpRU-Y35rxvslenA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeed1cOjQ8aOtXfutctxHrhCQ9K08_HkaMpRU-Y35rxvslenA/viewform), consta de 22 páginas y 81 preguntas organizadas de la siguiente manera:

Sección	Número de preguntas
Información general del prestador	3
Funcionamiento general de la plataforma SUI	4
Cargue masivo	6
Fábrica de formularios	6
Validadores externos	6
Herramienta XBRL	6
Herramienta Suricata	6
Aplicativo RUPS	6
App Aprovechamiento	6
Herramienta Reportes	6
Medios para consultas ante el SUI	5
Entrenamientos y talleres regionales	6
Publicaciones realizadas por la Superservicios en el portal SUI	6
Mejoras en el funcionamiento del SUI	3
Aplicativo MOVET	6

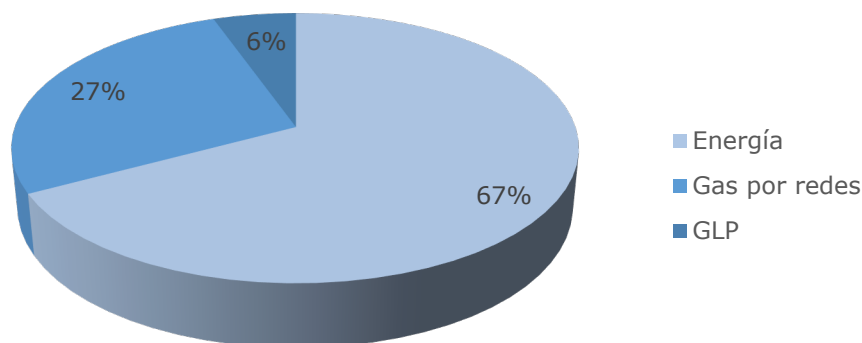
*Tabla 1. Secciones de la encuesta de satisfacción*

Para el análisis de la encuesta se consolida la información en una hoja de cálculo de Excel, en el presente informe para el primer semestre del 2025 se consideraron las respuestas del 1 de julio al 31 de agosto de 2025 para los servicios de Energía Eléctrica, Gas por Redes y GLP.

### 3. Respuestas para el primer semestre del 2025

En el periodo de tiempo indicado se recibieron 446 respuestas de prestadores de servicios públicos domiciliarios, de las cuales, 183 corresponden a respuestas de prestadores de servicios públicos domiciliarios de los servicios de energía, gas por redes y gas licuado del petróleo GLP.

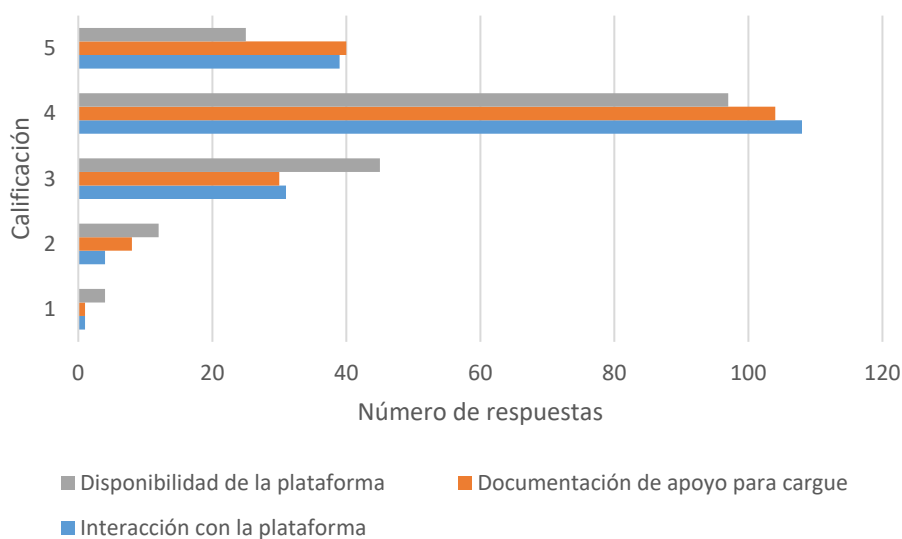
Ilustración 1. Prestadores por servicio



#### a. Plataforma SUI

En cuanto a la Evaluación del Sistema Único de Información – SUI, se le solicita a los prestadores que utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es la mínima calificación y 5 es la máxima calificación, califique 3 atributos.

Ilustración 2. Calificación atributos SUI



Para los 3 atributos evaluados, predomina una calificación de 4 lo que representa un Nivel de satisfacción alto. Los prestadores valoran positivamente el sistema, evidenciando que cumple de manera adecuada con sus expectativas y necesidades, La percepción general es buena, lo cual refleja confianza en el sistema y aceptación de sus funcionalidades.

Entre los motivos de las calificaciones menores o iguales a 3 se resaltan los siguientes comentarios de los prestadores:

ID prestador	Servicio	Comentario
2371	Energía	La disponibilidad en ocasiones se vuelve intermitente, porque así tenga buena conexión de internet, al intentar abrir algunas opciones (por ej: el botón para cargar el archivo .sui).
526	Gas por redes	En el semestre 1-2025 ha presentado varias caídas
23430	Energía	Problemas Con La Plataforma, Menor Tiempo Para El Cargue Masivo De Varios Informes, Interrupciones En El Cargue De Formularios
637	Energía	En este último año se han presentado demasiadas indisponibilidades en la página que no sucedía anteriormente.
70041	Gas por redes	Este año ha sido complicado el tema de la plataforma y la mesa de ayuda no se responde a tiempo, en muchas ocasiones me acerque a las oficinas principales de la Superintendencia de servicios para solucionar los temas de cargue y habilitaciones que aún se encuentran pendientes.
564	Energía	El sistema podría tener una mejor experiencia de usuario, es decir, ser más amigable, ir indicando los pasos a seguir y emitir alertas o notificaciones sobre los reportes asignados. El sistema presenta muchas restricciones para carga de archivos (extensión del archivo, número de caracteres, caracteres especiales, etc.) lo que hace que el documento se deba ajustar mucho antes de cargar. La plataforma requiere una renovación que permita interactuar de forma más rápida en ella. Fue diseñada en el año 2003 y aún conserva los mismos elementos y funcionalidad de aquel año. Adicionalmente, la plataforma presenta problemas de conexión en algunos momentos del día (especialmente en horas de la mañana).
151104	Energía	se requiere de un mejor soporte técnico en mesa de ayuda, no hay soporte
25939	GLP	Programan mantenimientos en días de vencimiento de informes, plataforma se ha bloqueado en cargues.
26677	GLP	Por lo general los manuales de apoyo para el cargue de información no son muy claros y a la hora de cargar información la plataforma genera errores.

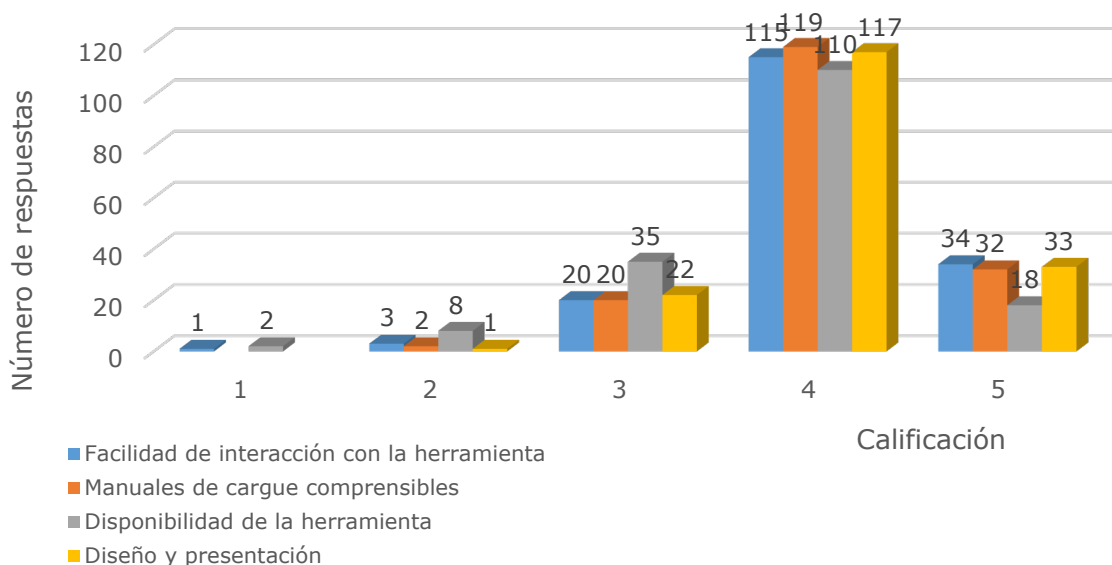
Tabla 2. Comentarios de los prestadores frente a la plataforma SUI



## b. Herramienta Cargue Masivo

De las 183 respuestas registradas de los prestadores de energía y gas combustible, 170 manifestaron usar la herramienta de Cargue masivo.

Ilustración 3. Calificación atributos cargue masivo



Entre los motivos de las calificaciones menores o iguales a 3 se resaltan los siguientes comentarios de los prestadores:

ID prestador	Servicio	Comentario
2371	Energía	En cargue masivo algunas veces al intentar abrir el botón de archivo, le doy clic y no abre, toca reiniciar, actualizar java, y la conexión de internet es estable.
526	Gas por redes	En el semestre 1-2025 presentó varias caídas justo sobre las fechas de certificación de informes
23430	Energía	problemas en los cargues y acceso a las ventanas emergentes, el tiempo para el cargue es limitado y usualmente la página de cargue se cae muy rápido
536	Energía	Al principio del año se estaban presentado muchos inconvenientes con temas de cargue masivo e indisponibilidad que ocasionaban problemas para el reporte de la información
997	Energía	Página con caídas permanentes.
23442	Energía	1. En cuanto a su interacción debería permitir el cargue simultaneo de múltiples archivos. SUI. 2. El cargue masivo constantemente no funciona se presentan errores o simplemente no permite acceder a este.
564	Energía	La herramienta a pesar de ser muy intuitiva y fácil de manejar tiene grandes oportunidades de mejora en su diseño, ya que para los formatos que tienen un gran volumen de datos, el archivo se debe dividir en varios archivos de tamaño menor, y además hay que adjuntarlos uno a uno sin la posibilidad de seleccionar todos los archivos y subirlos al mismo tiempo, lo



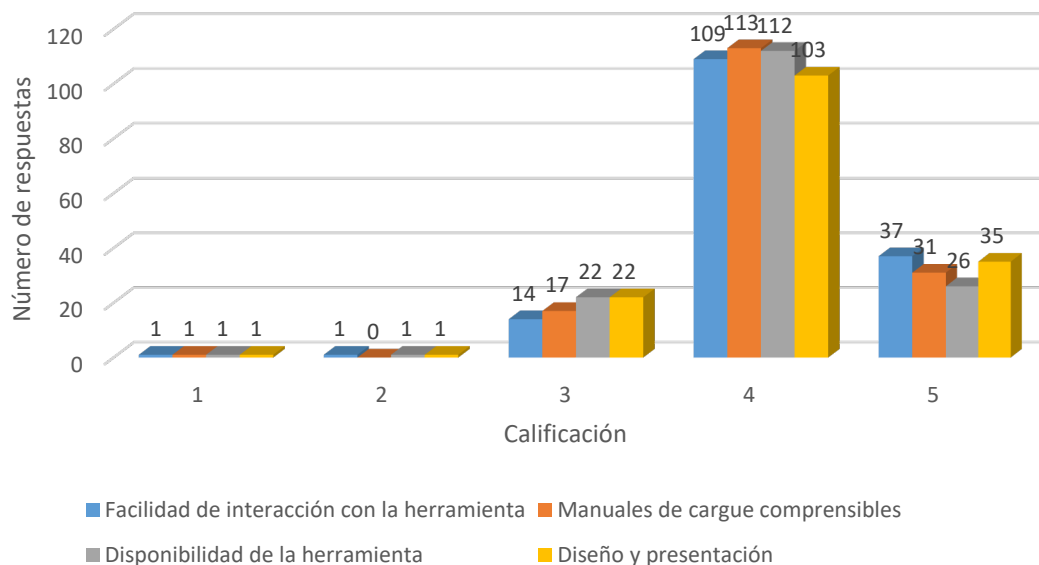
		<p>que hace que los proceso sea no sea práctico y seguro. Adicionalmente, al cargar estos archivos en la base de datos, algunos formatos pueden tomar cerca de un día para ser cargados completamente en la plataforma, lo que también hace que los procesos sean lentos y no seguros. Por otro lado, en una carga de datos en ocasiones ocurre que se duplican los mismos y al seleccionar el botón de eliminar de la base de datos, éstos se eliminan del visor más no de la base de datos, lo que aumenta los registros al momento de certificar, por lo anterior es importante que la eliminación de los datos sea inmediata para garantizar los datos totales del formato a certificar. Al momento de cargar, la página no funciona correctamente, es decir, si uno le da certificar a un formato, hay que darle muchas veces clic en “certificar” porque con un solo clic no es suficiente. Adicionalmente no hay un botón para volver atrás que funcione correctamente, toca salirse del entorno y volver a entrar. En ocasiones se presentan errores con el validador interno y con el cargue a la base de datos, que no corresponden a la información que se está cargando. muchas veces carga la página SUI, pero no el entorno de cargue masivo. La herramienta de cargue masivo debe ser más amigable y de fácil reporte, se sugiere cambiar su diseño y presentación, desde su creación no se ha implementado un cambio significativo. En las fechas donde se aproximan los cargue mensuales suele caerse la plataforma para el diligenciamiento de las obligaciones.</p>
31191	Energía	los manuales no están actualizados, su compresión no es fácil, y el diseño está obsoleto.
500	Energía	Frente a la disponibilidad de la herramienta esta presenta en varias oportunidades indisponibilidad para el cargue respectivo de los formatos (Un ejemplo durante el primer semestre la empresa ha registrado cerca de 25 mesas de ayuda por indisponibilidad de la herramienta y/o errores de esta.

Tabla 3. Comentarios de los prestadores frente a la herramienta cargue masivo

### c. Herramienta Fábrica de Formularios

De las 183 respuestas registradas de los prestadores de energía y gas combustible, 162 manifestaron usar la herramienta de Fábrica de formularios.

Ilustración 4. Calificación atributos fábrica de formularios



Entre los motivos de las calificaciones menores o iguales a 3 se resaltan los siguientes comentarios de los prestadores:

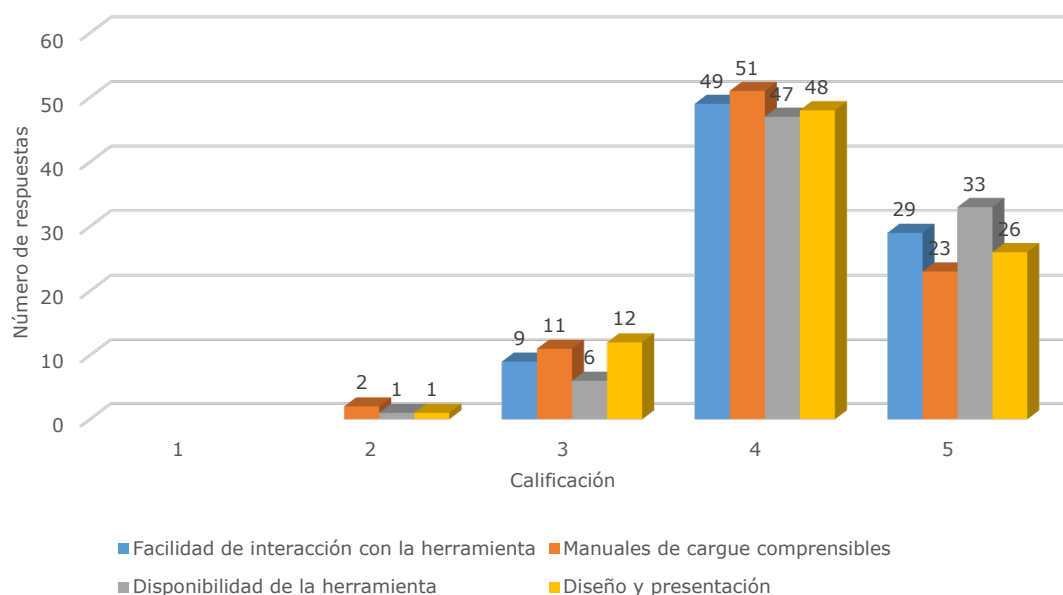
ID prestador	Servicio	Comentario
23430	Energía	Se cae muy rápido el acceso al formulario y se debe cerrar toda la página cuando arroja un error de acceso.
637	Energía	En este último año se ha presentado muchas indisponibilidades en la página del SUI.
32213	Gas por redes	Los formularios son un poco confusos cuando se hace el diligenciamiento
997	Energía	Tiene menos caídas que cargue masivo. Hay formularios que deberían ser cargues masivos por su gran extensión.
564	Energía	Al momento de buscar un formulario se encuentra, pero si se requiere buscar el de otra fecha, hay que salirse y volver a entrar. No permite de primera mano editar los parámetros de búsqueda sin que deba uno salirse. Se podría mejorar en la interfaz de usuario y en la disponibilidad de la herramienta en las fechas de cargue
31191	Energía	diseño obsoleto, manuales desactualizados
498	Gas por redes	Se cae si se demora en diligenciar la información y el diseño de diligenciar los datos manuales se presta para inconsistencias
618	Gas por redes	La lista desplegable de periodos a reportar no tiene un orden lógico ni definido. Están mezclados todos los periodos.

Tabla 4. Comentarios de los prestadores frente a la herramienta fábrica de formularios

#### d. Herramienta Validadores Externos

De las 183 respuestas registradas de los prestadores de energía y gas combustible, 87 manifestaron usar la herramienta de Validadores externos.

Ilustración 5. Calificación atributos validadores externos



Entre los motivos de las calificaciones menores o iguales a 3 se resaltan los siguientes comentarios de los prestadores:

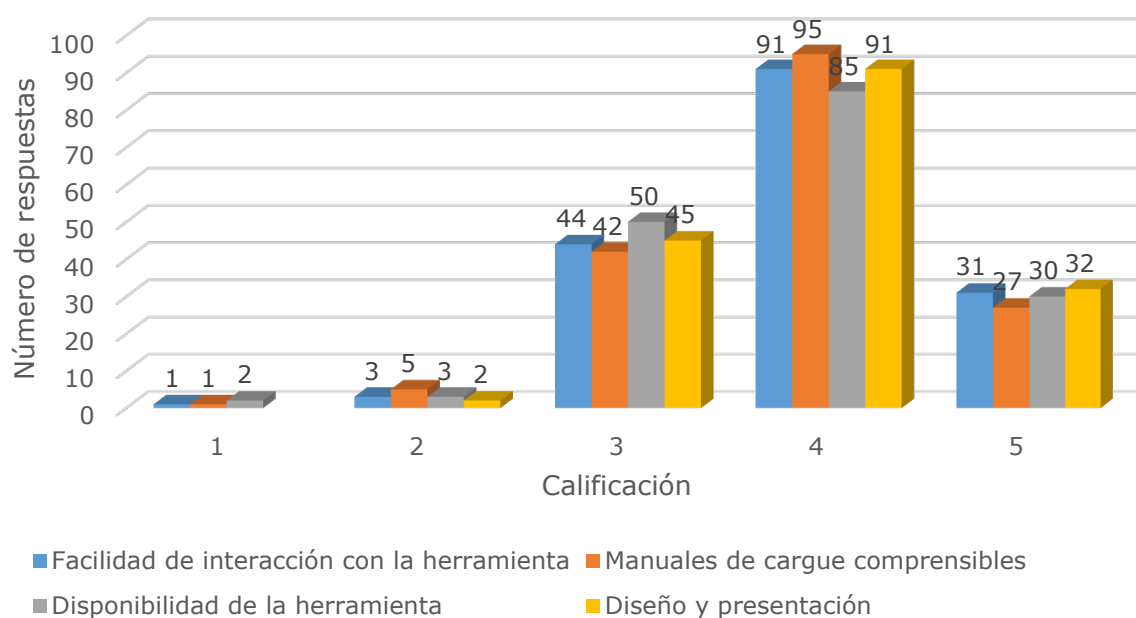
ID prestador	Servicio	Comentario
23430	Energía	A veces los manuales de cargue se cargan con posterioridad a la actualización del validador y no se comprenden las actualizaciones
23442	Energía	Su interfaz debería permitir ajustar su tamaño en pantalla
564	Energía	Es difícil encontrar quién suministre soporte a la aplicación validador. Para encontrar la ubicación del archivo que requiero validar, siempre debo entrar carpeta por carpeta. No permite poner directamente la ruta de acceso en donde se encuentra el archivo. Como lo permite cualquier otro programa.
37094	Energía	Se debe actualizar el procedimiento de los manuales teniendo en cuenta los cambios de los sistemas operativos y demás plugins requeridos para el correcto funcionamiento de estos
618	Gas por redes	Es necesario actualizar el validador externo o de escritorio, en cuanto a la visualización y navegabilidad. La pestaña de Log, en donde se presentan los errores de validación, es compleja de interpretar en algunos casos y no es posible ampliarlos para ver las líneas con facilidad.
26559	Energía	Los manuales no son muy claros en el momento de validar.

Tabla 5. Comentarios de los prestadores frente a la herramienta validadores externos

### e. Herramienta XBRL

De las 183 respuestas registradas de los prestadores de energía y gas combustible, 170 manifestaron usar la herramienta de XBRL.

Ilustración 6. Calificación atributos XBRL



Entre los motivos de las calificaciones menores o iguales a 3 se resaltan los siguientes comentarios de los prestadores:

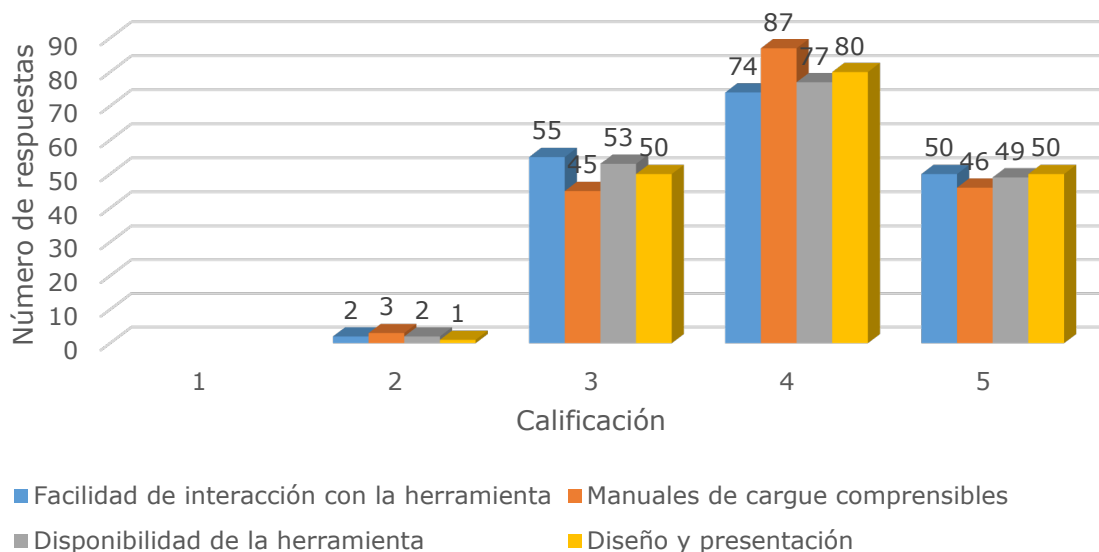
ID prestador	Servicio	Comentario
2225	Gas por redes	No se visualizan todos los años anteriores. Para poder llegar al ítem de carga es muy largo el proceso
28591	Gas por redes	faltan registros de como descargar la licencia XBRL y siempre hay problemas con el cargue
55368	Gas por redes	No se informa con anterioridad los cambios que se les van a realizar y no está disponible oportunamente para poder trabajarla, cuando son vencimientos la página colapsa
31191	Energía	herramienta poco comprensible, no hay soporte cuando se genere duda o error en su diligenciamiento, los manuales son poco comprensible y desactualizados
152982	Energía	No se encuentran los manuales con facilidad para encontrar las inconsistencias que genera el aplicativo
26559	Energía	no existe un manual explícito con relación a los errores que se van generando a medida que se avanza
36033	Gas por redes	Sería mejorar la disponibilidad de la actualización de las nuevas versiones para tener más disponibilidad en la validación sin contratiempo

Tabla 6. Comentarios de los prestadores frente a la herramienta XBRL

## f. Aplicativo RUPS

De las 183 respuestas registradas de los prestadores de energía y gas combustible, 181 manifestaron usar el aplicativo RUPS.

Ilustración 7. Calificación atributos RUPS



Entre los motivos de las calificaciones menores o iguales a 3 se resaltan los siguientes comentarios de los prestadores:

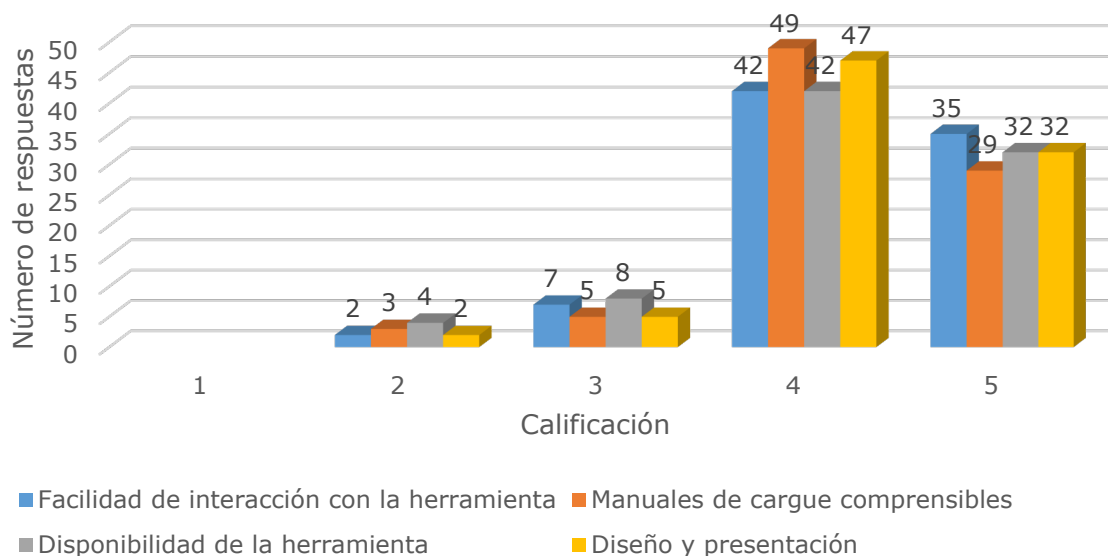
ID prestador	Servicio	Comentario
2371	Energía	Presenta error a la hora de actualizar datos, por ej: actualizar los miembros de junta directiva. No permite agregar y tampoco eliminar los miembros actuales.
526	Gas por redes	En el semestre 1-2025 el formulario no guardaba toda la información. en el semestre 2-2025 encontramos que hicieron mejoras
525	Gas por redes	Ideal tener un impreso para revisión antes de generar el imprimible
564	Energía	Se ha intentado en repetidas ocasiones realizar el reporte de una novedad (actualización) del RUPS. Al ingresar para crearla nueva solicitud de actualización no aparece la opción RUPS_2024, como se indica en el manual emitido por la entidad (versión de 22 de octubre de 2024). Se ha intentado comunicación a la línea de atención a la cual difícilmente hemos podido contactar para informar la falla, en una atención indicaron que se debía generar una mesa de ayuda, la cual a la fecha no ha sido asignada ni resuelta. Adicionalmente se ingresa al apartado mesa de ayuda del aplicativo para consultar el estado de la solicitud y aparece caída esa sección.
618	Gas por redes	Una oportunidad de mejora en el aplicativo se localiza en cuanto al momento de actualizar la información de la AEGR, se pudiera cargar la información previamente cargada con el fin de no diligenciar nuevamente la información.

Tabla 7. Comentarios de los prestadores frente al aplicativo RUPS

## g. Herramienta Reportes

De las 183 respuestas registradas de los prestadores de energía y gas combustible, 86 manifestaron usar la herramienta Reportes.

Ilustración 8. Calificación atributos Reportes



Entre los motivos de las calificaciones menores o iguales a 3 se resaltan los siguientes comentarios de los prestadores:

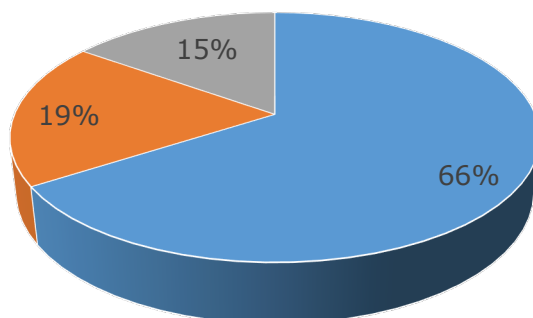
ID prestador	Servicio	Comentario
526	Gas por redes	no está disponible en el SUI toda la información que es reportada por los prestadores. Hay funciones que no sirven o no tienen cargados todos los años
2225	Gas por redes	No está cargada toda la información reportada por el prestador.
525	Gas por redes	Hay reportes que no tienen todos los años disponibles para consultas
23430	Energía	LOS REPORTES SE DEMORAN EN ESTAR ACTUALIZADOS Y POR ENDE ALGUNAS CONSULTAS NO SE PUEDEN HACER A TIEMPO COMO CARGUE DE INFORMACION COMERCIAL ASE's
997	Energía	Se demora mucho para actualizar el reporte de pendientes.
500	Energía	Cuando se generan reportes de estado general de la informacion cargada por los prestadores esta no se encuentra actualizada en tiempo real

Tabla 8. Comentarios de los prestadores frente a la herramienta reportes

## h. Consultas o solicitudes ante el SUI

Ante la pregunta ¿Cuál de los siguientes medios utiliza con más frecuencia para realizar sus consultas o solicitudes ante el SUI? Se encuentra que el aplicativo de Mesa de ayuda es el medio más frecuente que utilizan los prestadores con el 66%.

*Ilustración 9. Medios utilizados para realizar consultas o solicitudes ante el SUI*

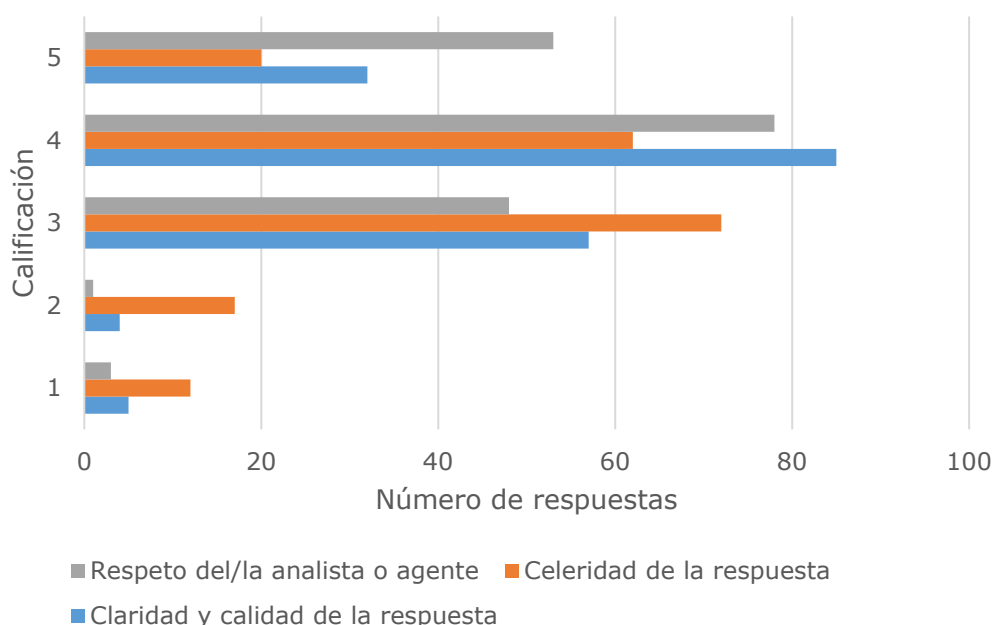


- Aplicativo Mesa de Ayuda
- Call center (llamadas telefónicas)
- Sistema de Gestión Documental (radicados en físico o a través del correo electrónico sspd@superservicios.gov.co)

Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es la mínima calificación y 5 es la máxima calificación se les solicitó a los prestadores calificar las respuestas a sus consultas o solicitudes considerando 3 atributos, claridad y calidad de la respuesta, celeridad de la respuesta y amabilidad y respeto del/la analista o agente.



Ilustración 10. Calificación respuestas a consultas o solicitudes



Entre los motivos de las calificaciones menores o iguales a 3 se resaltan los siguientes comentarios de los prestadores:

ID prestador	Servicio	Comentario
526	Gas por redes	En semestre 1-2025 se presentaron demoras en casos (habilitación de formatos) abiertos en la mesa de ayuda
2225	Gas por redes	Respuestas (para algunos casos) muy superficiales y demoradas
525	Gas por redes	Tiempos de respuesta demorados
36633	Gas por redes	En las mesas de ayuda que hemos montado, siempre se demoran mucho en la respuesta y en ocasiones las respuestas no son claras y no hay forma de comunicarse con los agentes encargados. Sugerimos poner un contacto con el profesional asignado, para que se pueda tener realmente comunicación en caso de requerirlo.
20527	Gas por redes	no se respeta los días que tienen que dar respuesta, se pueden demorar hasta meses
32213	Gas por redes	Se han realizado llamadas, envíos a correo electrónico y mesas de ayuda y no se tienen respuestas prontas o no nos comunican con el área encargada
522	Gas por redes	Es muy compleja la comunicación vía call center
997	Energía	Pasa mucho tiempo para recibir respuesta. Llamar es prácticamente imposible.
564	Energía	El tiempo en que se atiende una mesa de ayuda supera los dos o tres meses, sin recibir ningún tipo de respuesta. Cuando uno pone una mesa de ayuda, no llega notificación al correo de que se haya generado la solicitud. Toca revisar en la plataforma que si exista. El ambiente de la ventana de la mesa de ayuda es poco amigable. Es importante aclarar que muchas veces no se recibe atención en los medios ya que por el día de la semana o la hora en que

		se hace la solicitud no hay personal disponible, así se trate de los días en que se deben certificar los diferentes formatos. Por lo anterior, se recomienda que por lo menos, para los días de certificación de formatos se cuente con personal para la atención en los canales de atención bien sea los fines de semana, festivos e incluso en horario extendido, para que se puedan resolver las situaciones desde el SUI y así se cumpla con la certificación en los tiempos establecidos.
--	--	--

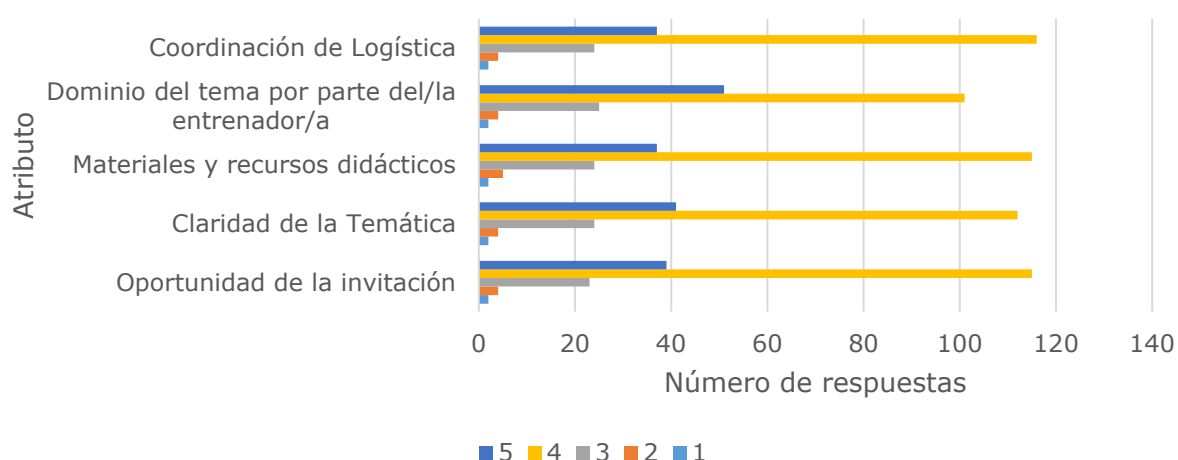
Tabla 9. Comentarios de los prestadores frente a las respuestas a consultas o solicitudes

## i. Entrenamientos y talleres regionales

Se solicitó a los prestadores que evaluaran, en una escala del 1 al 5 (siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta), los entrenamientos y talleres regionales brindados por el Grupo SUI, teniendo en cuenta cinco atributos:

- Oportunidad de la invitación
- Claridad de la Temática
- Materiales y recursos didácticos
- Dominio del tema por parte del/la entrenador/a
- Coordinación de Logística

Ilustración 11. Calificación atributos entrenamientos y talleres regionales



Entre los motivos de las calificaciones menores o iguales a 3 se resaltan los siguientes comentarios de los prestadores:

ID prestador	Servicio	Comentario
36633	Gas por redes	Si realizan talleres con frecuencia, no tienen la suficiente promulgación o no se ha hecho llegar la invitación al mismo.
23430	Energía	No se han vuelto a recibir invitaciones, la invitación de este año fue virtual y no se permitió interacción con los prestadores
32213	Gas por redes	los entrenamientos se deberían informar con antelación

31191	Energía	en el transcurso del año 2025 no se ha recibido capacitación para el servicio de energía y gas.
157886	Energía	Deberían avisar y atender los correos enviamos para asistir a los talleres
26559	Energía	Realizan muy pocas talleres o capacitaciones
23430	Energía	no hubo talleres en este semestre y la comunicación fue limitada

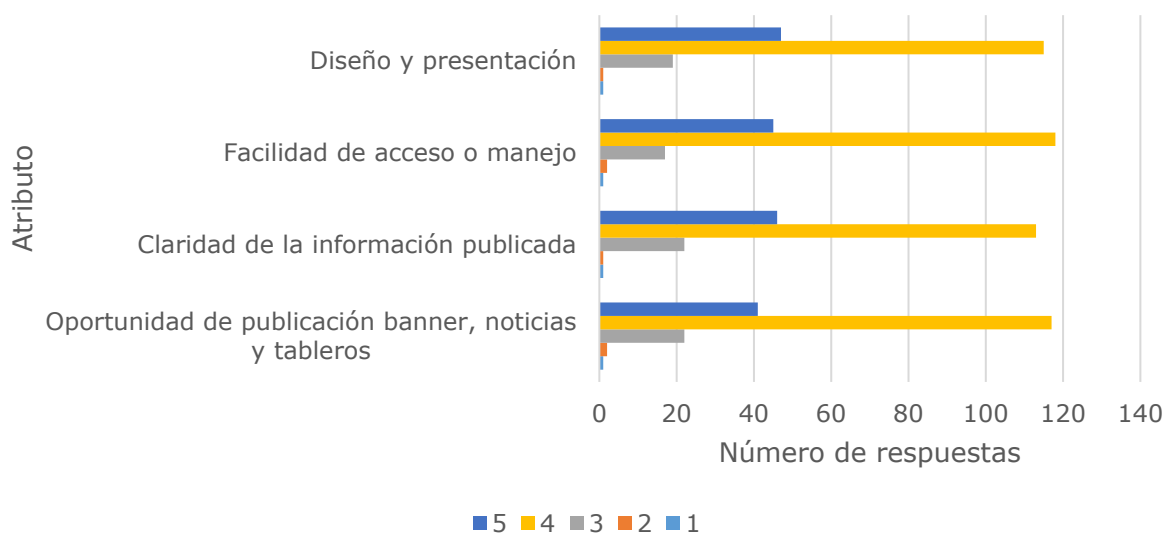
Tabla 10. Comentarios de los prestadores frente a los entrenamientos y talleres regionales

## j. Publicaciones realizadas por la Superservicios en el portal SUI

Se solicitó a los prestadores de servicios calificar, mediante una escala ordinal de 1 a 5 (donde 1 representa el nivel más bajo de conformidad y 5 el más alto) las diferentes publicaciones realizadas por la Superservicios en el portal SUI (reportes, noticias, banner, datos abiertos, tableros, entre otros) [www.sui.superservicios.gov.co](http://www.sui.superservicios.gov.co) frente a los siguientes atributos:

- Oportunidad de publicación banner, noticias y tableros
- Claridad de la información publicada
- Facilidad de acceso o manejo
- Diseño y presentación

Ilustración 12. Calificación atributos publicaciones realizadas por la Superservicios en el portal SUI

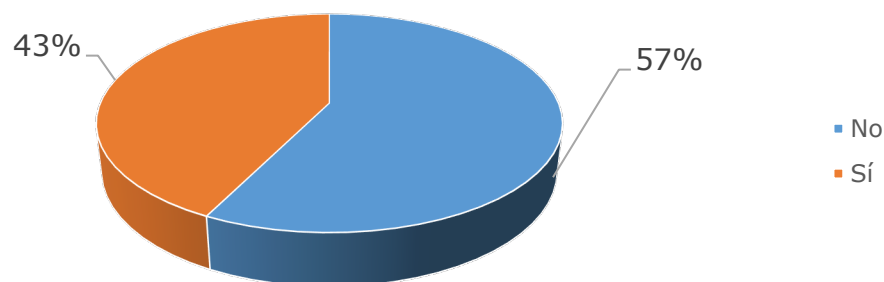


Los reportes presentaron la mayor cantidad de calificaciones menores o iguales a 3 con observaciones de información desactualizada o incompleta y demoras en la actualización.

## k. Mejoras en el funcionamiento del SUI

Para finalizar la encuesta se consultó a los prestadores si ¿Considera necesaria una mejora en el funcionamiento del SUI?, en la cual 78 prestadores respondieron afirmativamente.

Ilustración 13. Considera necesaria una mejora en el funcionamiento del SUI



Entre los aspectos que consideran los prestadores debe mejorar el funcionamiento del SUI se encuentran:

- Mejorar en el tiempo de respuesta a mesas de ayuda.
- Disponibilidad de información de los reportes.
- Podría ser más amigable visualmente, y el botón de volver debería ser directo.
- Estabilidad de la plataforma, dado que en el último año se han presentado demasiadas indisponibilidades de la página en cargue masivo y formularios.
- Celeridad en la respuesta de los requerimientos.
- Teniendo en cuenta que la plataforma SUI actualmente cumple con su función, se sugiere como usuario final del servicio, en actualizar la plataforma de cargue masivo para que se ajuste a las nuevas tecnologías que existen hoy en día.
- La disponibilidad de la plataforma en fechas pico.
- Garantizar el funcionamiento 24/7 de la plataforma para el reporte de información.
- Acceso a la plataforma, mejorar problemas OTIC y respuesta oportuna a las mesas de ayuda o comunicaciones remitidas al equipo sui y OTIC.
- Al momento de informar, gestionar y dar respuesta a cualquier tema en la pagina

## 4. Conclusiones

En conclusión, un predominio de la calificación 4 en las herramientas de cargue masivo, fábrica de formularios, validadores externos y XBRL, refleja satisfacción alta con margen de mejora, lo cual debe ser considerado como una base sólida sobre la cual trabajar en acciones de fortalecimiento y optimización de la plataforma SUI.

El hecho de no predominar el 5 sugiere que persisten algunos retos, los cuales se reflejan en los aspectos que consideran los prestadores debe mejorar el funcionamiento del SUI, relacionados con facilidad de uso, tiempos de respuesta, soporte técnico, accesibilidad y disponibilidad de la plataforma.

La insatisfacción más recurrente se debe al tiempo de gestión por el aplicativo de Mesa de ayuda, los prestadores manifiestan que para el primer semestre del año se presentaron demoras para contestar las solicitudes debido al proceso de transición que tuvo la SSPD. Los prestadores manifiestan dificultades en la consulta oportuna y clara de los reportes, lo que sugiere oportunidades de mejora en la presentación, estabilidad y navegación del sistema.

Existe una percepción generalizada de demora en la atención a los requerimientos, lo cual afecta la eficiencia del proceso de reporte y genera insatisfacción frente al soporte técnico. Por otra parte, los prestadores reportan una alta frecuencia de caídas o indisponibilidades, especialmente en las herramientas cargue masivo y fábrica de formularios, esta inestabilidad es particularmente problemática durante fechas límite para el reporte de información.

Los prestadores consideran que, si bien el SUI cumple con su propósito, requiere mejoras significativas en estabilidad, tiempos de respuesta, usabilidad y actualización tecnológica, a fin de asegurar un sistema más eficiente, accesible y confiable, particularmente durante periodos críticos de reporte.

### **OMAR CAMILO LÓPEZ LÓPEZ**

Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: Paula Andrea Riaño Niño - Profesional Especializado GSSEG - SDEGC  
Revisó: Diego Andrés Mateus Landinez - Contratista GSSEG - SDEGC  
Aprobó: Omar Camilo López López - Superintendente Delegado E&G



Carrera 18 No. 84 – 35

Bogotá D.C, Colombia

(+571) 601-691-3005

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)



**Superservicios**

