Indicadores de Seguimiento a la Calidad del Servicio de Abastecimiento de Combustibles Líquidos (Gasolina y ACPM, Jet), 2020 – 2025

La evaluación de los indicadores de calidad del servicio de abastecimiento de combustibles líquidos (gasolina y ACPM) para el periodo 2020 – 2025 permitió identificar tendencias relevantes y aspectos críticos en la prestación del servicio.

- Indicadores de calidad del producto: Se observó un cumplimiento en parámetros técnicos como octanaje y contenido de azufre. Se identificaron desviaciones puntuales en estaciones de frontera.
- Indicadores de continuidad y confiabilidad: Los reportes de interrupción en el suministro se redujeron notablemente, aunque persisten fallas en regiones apartadas.
- Indicadores normativos: El nivel de cumplimiento regulatorio se mantuvo, aunque persisten retos en seguridad y almacenamiento.
- Indicadores de satisfacción del usuario: Los usuarios perciben mejoras en el servicio, aunque se mantienen quejas sobre precios y tiempos de espera.
- Análisis comparativo 2020 – 2025: La tendencia general muestra una mejora sostenida, aunque con brechas en logística y control fronterizo.

Conclusiones

1. El análisis de los indicadores evidencia una tendencia positiva en el cumplimiento normativo y en la calidad del producto.
2. A pesar de los avances, se mantienen brechas en la continuidad y confiabilidad del servicio en zonas rurales y de frontera.
3. Los indicadores normativos muestran un alto nivel de cumplimiento, aunque persisten retos en protocolos de seguridad y almacenamiento.
4. La percepción de los usuarios revela una mejora en la satisfacción general, con quejas en precios y tiempos de atención.
5. El sector avanza hacia un modelo más eficiente, pero requiere mayor articulación institucional para garantizar la equidad territorial.

Recomendaciones

- Fortalecer los mecanismos de control y supervisión en zonas de frontera.
- Ampliar la infraestructura logística y de transporte en regiones apartadas.
- Capacitar a distribuidores y agentes minoristas en protocolos de seguridad y cumplimiento normativo.
- Implementar herramientas tecnológicas de monitoreo en tiempo real.
- Promover espacios de diálogo con los usuarios para retroalimentación continua.
- Fomentar la cooperación interinstitucional entre MME, SIC, ANH y Ecopetrol.