

**Fecha:** 03 de abril de 2025

**Lugar:** Pereira

**Modalidad:** Presencial

**Distribuidora líder:** Efigas

**Participantes:**

26 representantes técnicos, operativos y administrativos de las DISTRIBUIDORAS de gas natural del país.

## Ficha Ejecutiva FODA



**Mesa Operativa  
Emergencias**

## Introducción ejecutiva

La **atención de emergencias** en el sector del **gas natural** representa uno de los pilares más sensibles de cara al **usuario**, a la **institucionalidad** y a la **seguridad operativa**. En la **Mesa de Emergencias 2025**, realizada de forma presencial en Pereira, las **DISTRIBUIDORAS reafirmaron** su compromiso con la mejora continua, la **interoperabilidad** y la **visión integral** de la respuesta ante eventos críticos.

En esta edición, **se implementó de forma estructurada el análisis de los avances con base en los FODA anteriores**, lo que permitió identificar **progresos, brechas persistentes y nuevos caminos estratégicos**. Además, se definieron **compromisos concretos, responsables y metas para diciembre de 2025**, bajo un enfoque más articulado entre lo **técnico**, lo **legal** y lo **humano**.





## Fortalezas

### Tecnología / Recursos

- Existencia y uso de tableros digitales, dashboards y herramientas de visualización en algunas DISTRIBUIDORAS, que fortalecen la trazabilidad y la capacidad de respuesta.
- Herramientas como el software de ruptura y fuga desarrollado con apoyo académico, que consolidan el avance hacia un modelo predictivo.

### Talento Humano / Organización

- Atención operativa 24/7 consolidada en todas las DISTRIBUIDORAS, con experiencia técnica acumulada para el manejo de eventos críticos.
- Capacidad demostrada de reacción frente a situaciones con personas afectadas, incluso sin activación de PMU.

### Gestión con Entidades

- Casos de articulación entre DISTRIBUIDORAS y autoridades locales durante eventos, que reflejan una institucionalidad madura.



## Oportunidades

### **Jurídico / Normativo**

- Definición nacional, clara y compartida entre “evento” y “emergencia”, aún pendiente desde el análisis 2024.

### **Tecnología / Recursos**

- Interoperabilidad entre tableros de diferentes DISTRIBUIDORAS y conexión con trazabilidad de llamadas a la línea 164.

### **Talento Humano**

- Fortalecimiento de la formación emocional y técnica de los agentes de call center, quienes representan el primer filtro del sistema.

### **Comunidad / Clientes**

- Construcción de canales y contenidos para que los usuarios puedan identificar cuándo están frente a una emergencia y cómo actuar sin generar saturación del sistema.

### **Conocimiento / Innovación**

- Alianzas con universidades para desarrollar modelos de simulación y entrenamiento operativo a nivel interdistribuidora.



## Debilidades

### Talento Humano / Organización

- Persisten diferencias entre los protocolos de respuesta entre DISTRIBUIDORAS, lo que genera inconsistencia para los usuarios.

### Tecnología / Recursos

- Falta de integración entre bitácoras, telefonía y trazabilidad operativa; se reporta el uso desigual de herramientas digitales.

### Seguimiento / Gestión

- Compromisos asumidos en 2024 no fueron documentados ni evaluados adecuadamente; falta continuidad en la sistematización.

### Comunicación / Reputación

- Agentes no siempre cuentan con herramientas para gestionar emocionalmente situaciones críticas.
- Subjetividad en la clasificación de llamadas, en ausencia de filtros técnicos unificados.



## Amenazas

### **Interoperabilidad**

- Riesgo operativo y reputacional ante desvío incorrecto o no retorno de llamadas a la línea 164.

### **Jurídico / Normativo**

- No existen mecanismos uniformes de trazabilidad de llamadas (rechazadas, transferidas, ignoradas), lo que dificulta el respaldo legal ante entes de control.

### **Tecnología / Gestión de Información**

- Herramientas operan de forma aislada; ausencia de un ecosistema integrado de monitoreo en tiempo real.

### **Formación / Simulación**

- Falta de simulacros periódicos a nivel nacional, lo cual debilita la preparación real del sistema.

### **Percepción Pública**

- Cualquier error en atención de emergencias con personas afectadas se traduce directamente en pérdida de confianza ciudadana.

## Compromisos establecidos – 2025

Compromiso	Responsable	Meta
<b>Consolidar</b> la transferencia efectiva de llamadas a la <b>línea 164 entre DISTRIBUIDORAS.</b>	<b>Efigas</b> Ing. John Jairo Giraldo	A <b>diciembre 2025</b> - documento actualizado
<b>Definir protocolo común</b> para el manejo de eventos con personas afectadas <b>sin activar PMU.</b>	<b>Gases del Caribe</b> Ing. Roberto David Habib	A <b>diciembre 2025</b>
<b>Revisar y actualizar</b> solicitud del <b>IRST a la CREG</b> , vía Naturgas	<b>Llanogas</b> Ing. Andrés Montoya	A <b>octubre - diciembre</b> Solicitud actualizada (Plenaria)

## Cierre estratégico

El **valor de esta mesa no está solo en lo que se documenta**, sino en lo que se activa **después**. La emergencia no es una teoría, es una realidad que desafía a las DISTRIBUIDORAS todos los días, y que solo puede enfrentarse desde la experiencia, la corresponsabilidad y la voluntad colectiva.

Este FODA no es un fin, es un punto de partida. Cada observación, cada compromiso y cada acción deben convertirse en parte de un sistema vivo, que evolucione, se integre y —sobre todo— se **mantenga alerta**.