

**MEMORANDO**  
20221400134403

GD-F-016 V.124

Página 1 de 1

Bogotá D.C., Fecha: 30/06/2022

PARA Dra. NATASHA AVENDAÑO GARCIA  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe final Auditoría Interna de Gestión – Procesos Vigilancia e Inspección –  
Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

---

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría de Auditorías de Gestión vigencia 2022, y con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia en el desempeño de los procesos y del Sistema de Control Interno, realizó la auditoría interna de gestión al proceso de Inspección y Vigilancia en la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remite para su conocimiento.

Como resultado de la auditoría se emiten recomendaciones bajo el rol de enfoque hacia la prevención y se generó una (1) observación respecto de la cual deberá formularse la acción correctiva, preventiva, de mejora acorde con el procedimiento MC-P-001 del Proceso Mejora e Innovación, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, por parte de la dependencia responsable y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.

La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo PHVA de la presente auditoría, continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos, lo que redundará en una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,



MYRIAM HERRERA DURÁN

Anexo: Informe Final Auditoría de Gestión

Este documento esta suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resoluciones No SSPD - 20201000057315 del 09/12/2020 y SSPD-20201000057965 del 14/12/2020

Anexos: N/A

Proyectó: MYRIAM HERRERA DURAN. – Profesional Especializado Oficina de Control Interno

Revisó:

Aprobó:



**FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME**

**Día:**

24

**Mes:**

06

**Año:**

2022

**1. DATOS GENERALES**

Proceso o Actividad Auditada:	VIGILANCIA E INSPECCIÓN
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	MILTON EDUARDO BAYONA BONILLA
Objetivo de la Auditoría:	Evaluar mediante auditoría remota con enfoque en la administración de riesgos, el proceso de inspección y vigilancia de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo - SDAAA; en cumplimiento de las disposiciones internas establecidas y los requisitos legales relacionados con su naturaleza misional y funcional
Alcance de la Auditoría:	Proceso de vigilancia e inspección de la SDAAA

**Auditor Líder**

Dalila Ariza Téllez

**Equipo Auditor**

Lina Rincón Barrera / Germán Guerrero Gelpud

**Reunión de Apertura**

**Reunión de cierre**

<b>Día</b>	17	<b>Mes</b>	03	<b>Año</b>	2022	<b>Día</b>	23	<b>Mes</b>	06	<b>Año</b>	2022
------------	----	------------	----	------------	------	------------	----	------------	----	------------	------

**2. METODOLOGÍA**

Entendimiento Estratégico	Plan de Auditoría Individual	Apertura Auditoría	Desarrollo de la auditoría	Observaciones preliminares	Cierre Auditoría	Papeles de trabajo
Identificación del contexto general y operativo del proceso a auditar, con el fin de conocer los puntos clave y necesarios para definir los objetivos y alcance la auditoría	Definición de objetivo, alcance y actividades a ejecutar durante el desarrollo de la auditoría, documento cargado en SIGME y comunicado a través de memorando 2022140073753 del 29 de marzo de 2022	Realización reunión de apertura el 31 de marzo de 2022	Auditoría Remota, mediante consulta, revisión y validación de información solicitada y disponible en las herramientas tecnológicas institucionales (SIGME, ORFEO, SIGGESTIÓN, SUI, SIGEP, SPI, página web). Al respecto, es importante destacar, que la revisión de la información, se realiza mediante un análisis de muestras aleatorias de auditoría, por tanto, no se contempla la revisión de la totalidad de la información	Mesa de trabajo para verificación y concertación en relación a las debilidades identificadas	Realización reunión de cierre el xx de mayo de 2022	Sustentación de pruebas de auditoría

**3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

**3.1 Alertas mediáticas**

Con el fin de verificar la gestión integral frente a las alertas mediáticas presentadas durante el periodo evaluado relacionadas con la competencia de la SDAAA y teniendo como fuente el informe de presencia en medios 2021 de la Oficina Asesora de Comunicaciones y tomando muestra aleatoria "Noticias negativas y tratamiento" correspondiente al 4to trimestre 2021 se obtuvo el siguiente resultado: De un total de 133 noticias negativas en temas relacionados con los servicios de AAA, 125 que equivalentes al 93% se derivan de temas mediáticos con la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta ESSMAR relacionados especialmente por la controversia por toma posesión y por supuesto desacato a tutela que ordena levantar la intervención.



Por lo anterior, se evidenció que la superservicios da cumplimiento a lo estipulado en el numeral 6.9. Literal c, del Manual de Divulgación Institucional CO-M-003, en el cual se identifican los criterios para el tratamiento de mensajes negativos en redes sociales, con el fin de identificar posibles riesgos de imagen o reputación. Además, en el Manual de Manejo de Crisis de Imagen CO-M-004 V.1, se establecen los lineamientos para el manejo de crisis de imagen o reputación que puedan presentarse al materializarse los riesgos identificados en los procesos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; o producirse otros eventos no previstos.

**3.1.1 Riesgos asociados.** Teniendo en cuenta que el proceso de comunicaciones es transversal a todos los procesos de la entidad se evidencio que durante la vigencia 2021, se estableció el riesgo “Posible Afectación de la reputación e Imagen Institucional de la Entidad”, para el cual se estableció la acción de mejora código AM-CO-002 “Documentar las acciones de seguimiento y control que se aplican a las redes sociales en el Manual de Divulgación Institucional CO-M-003”, se evidenció que se realizó el seguimiento oportuno a los controles establecidos para el tratamiento del riesgo por parte del líder del proceso y la OAPII, por lo tanto no se presentó materialización del mismo.

**3.2 Controles Tarifarios.** La OCI evaluó de la gestión adelantada por la SDAAA frente al tema de subsidios y contribuciones que trata de la Ley 142 de 1994. Al respecto, se encontró que este tema hace parte de la supervisión realizada mediante los controles tarifarios, donde la aplicación de los subsidios y contribuciones es uno de parámetros revisados.

**3.2.1 Dirección Técnica de Aseo (DTA).** Se aprobó realizar 30 controles tarifarios para grandes prestadores y 15 para pequeños prestadores, considerando como criterios de priorización: las alertas de prensa, casos especiales, conflictos de competencia, incrementos en tarifas, desvinculaciones, cierre de procesos de controles, etc. La priorización fue modificada por la dinámica en la prestación del servicio y las alertas presentadas, trámite realizado con actas del 05/08/21, 28/06/21 y 24/09/21. La Oficina de Control Interno (OCI) tomó una muestra de cinco de los prestadores, encontrando que se realiza un trabajo minucioso para informar a los Prestadores de Servicios Públicos (ESP) su análisis del régimen tarifario, a partir de la información SUI, publicaciones, acuerdos municipales y regulación tarifaria vigente, efectuando los cálculos respectivos y realizando las observaciones pertinentes en relación con la aplicación por parte de la DTA en algunos de los controles tarifarios se informó a la OCI que el proceso ha finalizado. Al revisar el sistema de gestión documental (ORFEO), las respuestas de los prestadores a los controles aún no se han gestionado, toda vez que no se aprecia que se haya hecho un nuevo requerimiento sobre el particular o aceptado las explicaciones del prestador para dar por finalizado el control, cerrando el ciclo de inspección y vigilancia.

**3.2.2 Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado (DTAA).** Para acueducto y alcantarillado se realizó una priorización de criterios similar mediante actas del 22 y 25 de febrero/21 y modificaciones del 24/05/21 y 07/09/21: Reporte de estudio de costos, alertas o quejas tarifarias e impacto en la población. Se resalta la estricta observancia a estos criterios. Se seleccionó una muestra de cinco prestadores, encontrando que cumplen a cabalidad con los criterios de priorización definidos antes mencionados y que demuestran por su integralidad el profundo análisis realizado. Se encontró que los oficios de control tarifario se realizaron con base en la función de verificación del régimen tarifario, que, si bien se encuentra definido en la ley 142 de 1994, se efectuaron a la luz de una norma derogada, el decreto 990 de 2002, en lugar de la norma vigente, el decreto 1369 de 2020. Por otra parte, se aprecia en los controles tarifarios que en uno de ellos se cierra el trámite respectivo, luego del análisis pertinente de la DTAA frente a los argumentos expuestos y las evidencias; sin embargo, es pertinente algunos trámites de control tarifario no cuentan con el respectivo cierre, que den por finalizado el control.

## **OBSERVACIÓN 1 Controles Tarifarios**



Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
<p><b>Falta de cierres de ciclos a controles tarifarios</b> De una muestra de controles tarifarios de 10 prestadores de AAA, la OCI estableció que 6 de ellos, identificados con los ID: 354, 22715, 2658, 330, 22636 y 1821 han estado sin cierre entre 4 y 10 meses después de haberse emitido o recibido la última comunicación relacionada con el control tarifario.</p>	<p>Numeral 3.2 literales d. y e. del Instructivo "Vigilancia o Inspección documental VI-I-003 V.1 que establece para las acciones de inspección: "d. Una vez vencido el plazo, se determina el estado del cumplimiento normativo, las desviaciones en el cumplimiento, incluyendo, si hubiesen sido entregadas, las observaciones, aclaraciones o información adicional aportada por el requerido. e. Se emiten las conclusiones sobre la evaluación de la documentación valorada con respecto a los criterios normativos de evaluación.</p>	<p>-Por la falta de control de las bandejas de ORFEO de los radicados respectivos. -Por el tiempo que implica el análisis tarifario en la SDAAA dada su complejidad. -Por posible desconocimiento del instructivo relacionado</p>	<p>-Pérdida de autoridad de la entidad con los prestadores en relación con las acciones de Inspección y Vigilancia por no cierre de ciclos de las acciones adelantadas. -Potenciales incumplimientos y cobros indebidos y/o incumplimiento de devoluciones ordenados por la SSPD.</p>

**Enfoque a la prevención:** La OCI recomienda verificar la vigencia de la normatividad que sustenta la aplicación del régimen tarifario teniendo en cuenta que en los radicados 20214240003591, 20214241786441 20214241096431 y 20214252599771 se menciona el Decreto 990 de 2002, el cual se encuentra derogado por el decreto 1369 de 2020.

### 3.3 Informes de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta

Por parte de la OCI, se realizó la verificación al cumplimiento de los procedimientos: V-P-010 V1 "programación de acciones vigilancia e inspección especiales, detalladas o concretas sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios", V- P-011 "vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación de los servicios públicos domiciliarios" y V-P-012 "estudio y determinación de aplicación de medidas de control" en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo estableciendo lo siguiente:

**3.3.1 Informes de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en servicios de acueducto y alcantarillado y aseo:** Se desarrolló por parte de la DTAA y los coordinadores de Grupos, la priorización de las acciones de vigilancia e inspección a realizar, para el grupo de grandes prestadores se evidencia que se tuvo en cuenta las empresas priorizadas en el 2020 y para pequeños prestadores se evidencia el uso de la herramienta establecida para el cálculo del Indicador Único Sectorial (IUS). Por lo anterior se evidencia la programación de 15 acciones de vigilancia e inspección a desarrollar vigencia 2021.

A su vez en cumplimiento del procedimiento VI- P-010 V1, la DTA realizó priorización de 45 empresas del grupo de grandes prestadores y 13 empresas de pequeños prestadores, se tomó una muestra aleatoria de 12 informes de AAA, donde se evidencia el cumplimiento del procedimiento por parte de la delegada en la remisión del memorando y se informan los hallazgos encontrados.

Se realizó verificación del procedimiento V-P-012, "Estudio y determinación de aplicación de medidas de control", luego de analizar las acciones de inspección y vigilancia de la SDAAA que determinó el inicio de aplicación de medidas de control (memorandos de investigación, tomas de posesión y programas de control), la OCI evidenció que, en relación con los memorandos remitidos para el inicio de actuaciones administrativas.

En la DTAA de un total de 60 memorandos, se tomó muestra aleatoria de 12 de los cuales 6 (20214240053083, 20214250175873, 20214250094403, 20214250106943, 20214250051043, 20214250059613) se enviaron al



proceso de medidas para el control luego de más de 365 días de la detección del incumplimiento. Por otra parte, en la DTA de un total de 55 memorandos de investigación se tomó muestra de 10 de los cuales (20214360150863, 20214350111293) se enviaron al proceso de medidas para el control luego de más de 365 días de la detección del incumplimiento.

**La Oficina de Control Interno en su rol de enfoque hacia la prevención** recomienda dar mayor celeridad a la remisión de los memorandos de solicitud de actuación administrativa, a efecto de mitigar una posible afectación de la imagen de la Superservicios frente al cumplimiento de sus funciones, como del potencial impacto que tendría en la prestación estos servicios públicos con calidad y continuidad por parte de los prestadores que incumplen el marco regulatoria vigente.

### 3.4 Reclamaciones prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Se realiza por parte de la OCI la verificación del formato reclamaciones que se carga en el aplicativo SUI vigencia 2021 por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios (ESP), donde se establece la información respecto a los trámites allegados ante estas empresas. Reporte de información que es de obligatorio cumplimiento por parte de estas empresas de conformidad con lo establecido en la resolución SSPD 20151300054575 de 2015 y la resolución SSPD 20188000076635 de 2018. A continuación, se da a conocer las empresas y la demanda de reclamaciones reportadas tomando como fuente el aplicativo SUI formato de reporte de trámites:

**3.4.1 Acueducto.** Para este servicio se registra un total de 1.082.837 trámites. En la siguiente tabla se representa las primeras cinco empresas con mayores trámites registrados:

Tabla 1. Empresas con mayor número de reclamaciones

ID	EMPRESA	NÚMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
82	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA (Triple A S.A ESP)	362.613	33,49
70	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA E.	189.244	17,48
564	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	91.592	8,46
2438	EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P	46.472	4,29
56	AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	41.378	3,82
TOTAL		731.299	67, 54

En la tabla anterior se detallan las empresas donde se concentra el mayor número de trámites radicados durante la vigencia 2021, los cuales corresponden al 67.54% del total de los trámites reportados en el aplicativo SUI. La empresa con mayor número de trámites fue la Triple A S.A ESP.

**3.4.1.1 Formato reclamaciones SUI- Item Causal:** De la totalidad de los tramites registrados por las ESP la “Facturación” es la principal causa.

**3.4.1.2 Formato reclamaciones SUI- Item Detalle Causal:** De 1.082.837 trámites registrados, los más relevantes durante la vigencia 2021 fueron:

Tabla 2. Reporte formato reclamaciones SUI- Detalle Causal

DETALLE/CAUSAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada	537.171	49,61
120	Cobros por promedio	127.471	11,77
123	Solicitud de rompimiento de solidaridad	101.515	9,37

127	Descuento por predio desocupado	51.413	4,75
105	Clase de uso incorrecto	36.512	3,37
OTROS	Otras causales	228.755	21,13

Fuente: Reporte formato reclamaciones SUI-SSPD – Vigencia 2021.

De conformidad con la tabla anterior se evidencia que el mayor detalle - causal, tipificado en los trámites de este servicio es el que se encuentra relacionado en la resolución SSPD 20188000076635 de 2018 con el número 102 “Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada”, con un porcentaje superior al 49% del total de los trámites reportados en el aplicativo SUI para este servicio.

**3.4.2 Alcantarillado.** Según lo reportado en el aplicativo SUI, se presentaron 437.165 trámites, teniendo la mayor recepción las siguientes empresas:

Tabla 3. Reporte formato reclamaciones SUI- Empresas

ID	EMPRESAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
82	Triple A S.A ESP	277.812	63,55
2438	EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P	27.944	6,39
680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICE	11.107	2,54
732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	10.368	2,37

Las anteriores cuatro (4) empresas, tienen el 74,8% de los trámites reportadas en SUI, que equivale a 327. 231 reclamaciones de un total de 437.165.

**3.4.2.1 Formato reclamaciones SUI - Item Causal:** De la totalidad de los trámites registrados por las ESP la “Facturación” es la principal causal de reclamación.

**3.4.2.2 Formato reclamaciones SUI - Item Detalle Causal:** De 437.165 trámites registrados, los más relevantes durante la vigencia 2021 fueron:

Tabla 4. Reporte formato reclamaciones SUI- Detalle Causal

DETALLE/CAUSAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE %
102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada	156.168	35,72
123	Solicitud de rompimiento de solidaridad	75.009	17,16
120	Cobros por promedio	74.623	17,07
105	Clase de uso incorrecto	41.455	9,48
127	Descuento por predio desocupado	20.064	4,59

Para los servicios de acueducto y alcantarillado la “facturación” fue la principal causa de reclamación representada por “Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada”, siendo la empresa Triple A S.A ESP, la que reportó mayor número de trámites para la vigencia 2021 en el aplicativo SUI

De conformidad con la estadística anterior, la OCI verificó la gestión realizada por la Superintendencia Delegada a la Triple A S.A ESP, debido a que esta fue la que presentó mayor número de trámites en la vigencia y se encuentra como una de las empresas que según la Oficina Asesora de Comunicaciones, ha tenido mención de alertas mediáticas. Se evidencia que la SDAAA realizó un plan de vigilancia especial, donde se efectuó un seguimiento a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Barranquilla, durante la vigencia 2021, estableciendo mesas de trabajo con el fin de realizar acciones para mejorar la prestación del servicio.

**3.4.3 Aseo.** Para el servicio público de Aseo, se presentó 788.404 trámites ante las empresas en el año 2021, de



los cuales su principal tipo de trámite fue la reclamación con el 91% de las recepciones. Las empresas con mayor reporte de trámites, según el aplicativo SUI, fueron:

Tabla 5. Reporte formato reclamaciones SUI- Detalle Causal

EMPRESA	NOMBRE	CANTIDAD	PORCENTAJE %
2044	INTERASEO S.A.S. E.S.P.	87.090	11,05
2614	CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P.	82.621	10,48
82	Triple A S.A ESP	82.053	10,41
39834	PROMOAMBIENTAL DISTRITO S A S ESP	75.480	9,57
3339	LIMPIEZA METROPOLITANA S.A E.S.P.	69.200	8,78
39837	BOGOTA LIMPIA S.A.S. E.S.P.	55.451	7,03

Las principales Causales de reclamación ante el prestador del servicio vigilado de aseo son:

Tabla 6. Reporte formato reclamaciones SUI- Detalle Causal

DETALLE/CAUSAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE%
114	Descuento por predio desocupado	336.897	42,73
118	Clase de uso Incorrecto	105.024	13,32
119	Tarifa Incorrecta	59.827	7,59
308	Terminación del Contrato	46.056	5,84
116	Cobro por número de unidades Independientes	25.340	3,21

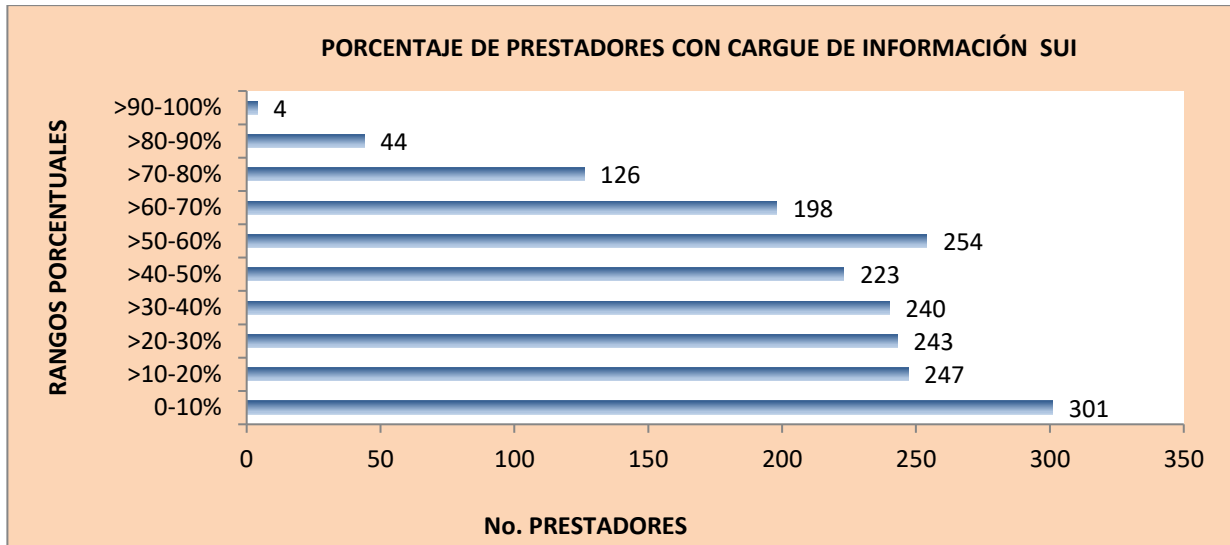
De lo anterior se evidencia que más del 72% de las reclamaciones han llegado por las causales anteriormente mencionadas. Para Interaseo S.A. E.S.P, se observa que esta empresa fue priorizada en las acciones de vigilancia e inspección especiales, detalladas o concretas sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios. La SDAAA remitió los resultados mediante radicados 20214356335291 y 20214356395881; objetados por el prestador a través de oficios 20225290178862 y 20225290178202 los cuales se encuentran en proceso de análisis por parte de la Delegada.

**Oportunidad de mejora.** Sería importante que se lograra generar la conexidad entre los radicados que se reportan en el cargue de información SUI y los que llegan en segunda Instancia a la entidad. Lo anterior con el fin de generar la trazabilidad y cierre de ciclos, en conjunto entre la SDAAA y la Delegada protección al Usuario.

### 3.5 Estado de cargue de información SUI Prestadores Acueducto, Alcantarillado y Aseo

La SDAAA en marzo de 2021 realizó priorización de 1.880 prestadores de los cerca de 3.000 objeto de supervisión para revisión de la información reportada al SUI, de acuerdo con el análisis de la OCI, se registra un estado promedio **de cargue de información del 38.16%**, con la siguiente distribución:

#### Gráfica 1. Prestadores cargue información SUI



Fuente: Información de % de formatos certificados en SUI suministrada por la SDAA a septiembre 2021

Según la gráfica anterior en 2021, 1.254 prestadores de la SDAAA tenían un cargue menor al 50%, distribuido así: 301 con menos del 10%, 247 entre 10-20%, 243 entre 20-30%, 240 entre 30-40%, y 223 entre 40-50%. Por lo tanto, es prioritario que se implementen estrategias efectivas para aumentar el cargue de información. Con el fin de mitigar la situación presentada, la Delegada estableció la ACPM AP-VI-005.

Por otra parte, La OCI tomó una muestra de 14 empresas de acueducto, alcantarillado y aseo, donde evidencia que estas no cargan la totalidad de los formatos y presentan debilidad en la calidad de la información, como se evidenció en los informes de vigilancia e inspección auditados. El grupo SUI realizó requerimientos a estas empresas para que se efectúe el cargue de información pendiente dentro de los siguientes 10 días a su notificación.

En vista de que tres empresas no atendieron el requerimiento, la DTA determinó solicitud de apertura de actuación administrativa de carácter sancionatorio así: Empresa de Servicios Públicos de Barbaças S.A.S. E.S.P., Administración Pública Cooperativa de Agua Potable y Saneamiento Básico para el Casco Urbano del Municipio de Cumbal y Administración Pública Cooperativa de Servicios Públicos de San Vicente de Chucuri - Manantiales del Chucuri.

**Riesgos asociados.** El proceso tiene el siguiente riesgo asociado: "Insuficiencia de información pertinente para la toma de decisiones sobre acciones de vigilancia, inspección o control a desarrollar". Luego de analizar los requerimientos de esta auditoría y la información aportada por la SDAAA, se encuentra como aspecto relevante para el ejercicio de la vigilancia e inspección, la verificación de la información cargada al aplicativo SUI. Como evidencia del control, se revisó el enlace incluido en SIGME. Una vez verificados los soportes, se observó un riesgo residual en zona Alta, lo cual de acuerdo con el Instructivo para administración de riesgos de SIGME, conlleva a la formulación de ACPM. Al respecto se evidencia que la SDAAA adelanta la acción preventiva AP-VI-005, la cual se encuentra en proceso y se enfoca en el reporte pendiente de los prestadores evidenciado en el numeral 3.5. de este informe.

### 3.6 Ejecución Presupuestal SDAAA

Con el objeto de realizar un análisis y seguimiento a la ejecución presupuestal de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo con corte a 31 de diciembre de 2021 acorde con los reportes generados por el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación II, se obtuvo el siguiente resultado:





Tabla 7. Ejecución presupuestal

Tipo de gasto	Apropiado	Ejecutado	% Ejecución
Funcionamiento	\$ 2.896.928.106	\$ 2.737.824.970	94,51%
Inversión	\$ 7.196.201.439	\$ 6.384.911.667	88,73%
<b>Total</b>	<b>\$ 10.093.129.545</b>	<b>\$ 9.122.736.637</b>	<b>90,39%</b>

Fuente Reporte SILF Nación ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2021

El porcentaje de ejecución presupuestal de la SDAAA para la vigencia 2021 fue de 90.39%, que corresponde a una ejecución de \$9.122.736.637 teniendo en cuenta el presupuesto obligado. En los gastos de funcionamiento presentó ejecución de \$2.737.824.970 que equivale al 94.51% y en inversión \$6.384.911.637 que corresponde al 88.73%.

### 3.6.1 Reservas presupuestales

Tabla 9. Reservas

Concepto	Apropiación	Compromisos	Obligaciones	Reservas
Funcionamiento	\$ 2.896.928.106	\$ 2.747.512.422	\$ 2.737.824.970	\$ 9.687.452
Inversión	\$ 7.196.201.439	\$ 6.719.976.304	\$ 6.384.911.667	\$ 335.064.637
<b>Total</b>	<b>\$ 10.093.129.545</b>	<b>\$ 9.467.488.726</b>	<b>\$ 9.122.736.637</b>	<b>\$ 344.752.089</b>

Fuente Reporte reservas Dirección Financiera - Grupo de Presupuesto a 31 de diciembre de 2021

En la vigencia 2021 para la Superintendencia Delegada para AAA, se constituyeron reservas por un valor total de \$344.752.089 de las cuales el 3% corresponde a funcionamiento y el 97% a inversión.

**Reservas funcionamiento.** Al revisar la constitución de reservas en gastos de funcionamiento se evidenció que por contratos de prestación de servicios profesionales con personas naturales se registraron 6 contratos (253-583-584-601-605-629) por valor total de \$9.687.452, de acuerdo con información suministrada por la Dirección Financiera se presentó esta situación debido a que “no se alcanzaron a obligar- Principio de devengo”. Se realizó trazabilidad de los radicados en el ORFEO II y en la plataforma SECOP II tomando como muestra aleatoria cuatro contratos por valor de \$ 7.937.442. encontrando el siguiente resultado:

- ✓ Fecha de terminación contractual y radicado por parte de los contratistas en SECOP II el 31/12/2021.
- ✓ La dirección financiera emitió solicitud de constitución de reservas mediante memorando 20225300012243 del 20 de enero de 2022, en la que se incluyen los contratos objeto de la muestra.
- ✓ Los hechos económicos no se reconocieron en el momento en que sucedieron – Principio de devengo, a pesar de que por parte de la SDAAA se asignaron a la coordinación de contabilidad el 31 de diciembre de 2021, lo anterior acorde con información suministrada por la Dirección financiera estas cuentas “No se alcanzaron a obligar-principio de devengo”.

**Reservas Inversión.** La constitución de reservas por gastos de inversión correspondientes a la SDAAA, está conformada por 27 contratos clasificados por tipo así: Consultoría (1), prestación de servicios (3), servicios profesionales (22) y orden de compra (1) pertenece a talento humano. Es así como de un total de reservas por inversión por valor de \$335.064.637 según la información suministrada por la Dirección se presenta la justificación que se detalla a continuación: No se alcanzaron a obligar-principio de devengo (17) \$ 69.715.817, afectación por salud del contratista COVID cargue informe el 31/12/2021 (1) \$4.800.000, cargue no evidenciado de la cuenta de cobro en SECOP (1) \$4.833.314, se aprueba la cuenta en SECOP hasta la entrega de los insumos (1) \$3.999.984, tiene a 31 de diciembre pendiente la presentación de las facturas de las actividades solicitadas y las cuales requieren ser validadas por parte de esta supervisión junto a los soportes correspondientes (1) \$244.100.000, no se describe detalle (6) \$7.615.522.



Se tomó como muestra aleatoria el total de 6 contratos por valor de \$ 10.980.995, para los cuales se realizó verificación a través del ORFEO, la plataforma SECOP II e información suministrada por el Grupo de Contabilidad, obteniendo como resultado:

- ✓ Los contratos presentan fecha de terminación el 24/12/2021 y se radicaron entre el 25 al 31 de diciembre de 2021 en SECOP II por parte de los contratistas. Dando cumplimiento a la circular interna No. 20215000000354 del 01/10/2021 en la que se estipulan las pautas para el cierre contractual y financiero.
- ✓ El contrato 685, mediante radicado 20214000179063 del 31/12/2021, la SDAAA solicita constitución de reserva presupuestal, justificando “La contratista no realizó el cargue correcto de la cuenta de cobro...”) No fue posible evidenciar el requerimiento del supervisor al contratista ni la asignación de tareas SECOP a la dirección financiera.
- ✓ De acuerdo con la verificación realizada a la gestión contractual frente a la ejecución presupuestal por funcionamiento e inversión de la SDAAA para la vigencia 2021, se dio cumplimiento de lo estipulado, literal b, numeral 5.5.2 del Manual Supervisión de Interventoría AS-M-002 Versión 05 de octubre de 2021 el cual establece “Revisar y tramitar ante la oficina o dependencia de la Superservicios que corresponda, las solicitudes de pago formuladas por el contratista, previa verificación de las condiciones pactadas en el contrato y llevar un registro cronológico de los pagos, ajustes y deducciones efectuados”, lo mismo que a lo establecido en la circular interna No. 20215000000354 del 01/10/2021 en la que se establecen las pautas para el cierre contractual y financiero.

**Riesgos asociados.** Teniendo en cuenta que se presentó materialización del riesgo “inadecuada afectación del presupuesto de la entidad”, que se encuentra establecido en el Proceso Gestión Financiera, éste afecta transversalmente a todos los procesos por lo tanto se recomienda realizar las acciones necesarias en la vigencia 2022, para controlar, mitigar e identificar la causa raíz de la baja ejecución en la SDAAA.

**3.6.2 Legalización de Viáticos.** Se realizó verificación mediante ORFEO II, evidenciando que la SDAAA dio cumplimiento al numeral 3.8.2 del Instructivo de Viáticos y Gastos de Desplazamiento.

### **3.7. Gestión adelantada funciones Decreto 1369 de 2020**

Con la finalidad de conocer y evidenciar la gestión desarrollada por la SDAAA frente a las nuevas funciones asignadas por el Decreto 1369 de 2020, la OCI indagó a la dependencia auditada sobre los siguientes temas:

**Lineamientos OARES para la inspección, vigilancia y control (IVC).** Con la entrada en operación de la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión (OARES), se requirió información sobre los lineamientos para el ejercicio de la IVC. Al respecto, la SDAAA manifestó que no fueron recibidos en 2021 directrices específicas para ser incorporadas en sus actividades misionales. No obstante, OARES informó a la OCI, que en la vigencia 2021 se emitieron lineamientos a las delegadas para el ejercicio de la IVC (mesas de trabajo, documentación SIGME en construcción, entre otros). Situación que denota debilidades en la articulación con otras Dependencias.

**Aportes SDAAA para el diseño, actualización y mejora continua del Sistema Único de Información - vigencia 2021.** Se observó una notable gestión al respecto, toda vez que se evidenció que el 18/06/21 se llevó a cabo reunión para priorizar los desarrollos SUI del segundo semestre de 2021 frente a las aplicaciones RUPS, SUIRICATA y Módulo rurales, las bodegas de datos de IUS, Comercial AA, indicadores y bodega 028.

**Administración del SUI y controles.** La gestión de la SDAAA relacionada con la administración del SUI se evidenció en los trámites de inscripción, actualización y cancelación, adelantados ante el Registro Único de Prestadores – RUPS, habilitación y deshabilitación de formatos de cargue de información, mesas de ayuda,



atención de requerimientos de información y derechos de petición relacionados con el SUI.

**Certificaciones expedidas a la DIAN sobre el valor aceptado del cálculo actuarial.** De acuerdo con la evidencia, en 2021 se emitieron 4 certificaciones a la DIAN del cálculo actuarial de prestadores de AAA, a partir de la información registrada por los siguientes prestadores al SUI: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P., Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P., Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P. y Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.

#### 4. RECOMENDACIONES

- Identificar las causas que generaron la baja ejecución presupuestal y proponer las acciones aplicables apropiadas para su tratamiento de tal manera que permitan la mejora de la gestión en las próximas vigencias y el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad.
- Fortalecer estrategias que incentiven en los prestadores el reporte al SUI.
- Determinar una conexión entre los radicados de entrada en segunda instancia a la SSPD y los reportados en el SUI, con el fin de realizar la trazabilidad de los trámites allegados y lograr acciones de alto impacto que favorezcan a los usuarios de los servicios públicos.

#### 6. CONCLUSIONES

- Se tienen establecidos e implementados el Manual de Divulgación Institucional y Manual de Manejo de Crisis de Imagen en el Proceso de Comunicaciones, para dar tratamiento a los mensajes negativos con el fin de atender las necesidades por parte de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.
- Se evidenció experticia técnica y de la SDAA en sus funciones de inspección y vigilancia en todos los aspectos auditados. Es así como se observó un análisis detallado en cada control tarifario analizado por las direcciones técnicas en los distintos aspectos evaluados: funciones decreto 1369 de 2020, controles tarifarios, SUI, administración de riesgos.
- No obstante, las diversas acciones evidenciadas que realiza la SDAAA para promover el cargue de información al SUI, de acuerdo con la información aportada, los 1.880 prestadores priorizados contaban con promedio de cargue de 38.16%.
- La SDAA realiza una administración, diseño y actualización permanentes de la plataforma del SUI de acuerdo con las necesidades de información a requerir a los prestadores para el ejercicio de su misión.
- De las funciones del decreto 1369 de 2020 revisadas por esta auditoría, se encontró que han sido gestionadas eficientemente por la SDAAA. cumpliendo a cabalidad con lo dispuesto en la norma con los registros y evidencias.
- El porcentaje de ejecución del presupuesto de la SDAAA en 2021 fue del 90.39% del total asignado.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
MYRIAM HERRERA DURAN	Jefe Oficina de Control Interno	