

MEMORANDO
20171400112803

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 15/11/2017

Página 1 de 1

PARA **Dr. JOSE MIGUEL MENDOZA DAZA**
Superintendente de Servicios Públicos

DE **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO Informe final Auditoría Interna de Gestión 2017 Proceso Inspección IN-PR-001 V6
Vigilancia VG-PR-001 V 7 Dirección Técnica De Energía

Respetado doctor:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorias de Gestión para la vigencia 2017 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y del Sistema de Control Interno, ejecutó la auditoria interna de gestión al Proceso de Inspección IN-PR-001 V6 Vigilancia VG-PR-001 V 7 Dirección Técnica De Energía, obteniendo como resultado el informe final de auditoria, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generaron tres (3) observaciones, por tal motivo el líder del proceso deberá contar con la asesoría de la Oficina de Planeación en la formulación de acciones de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Dentro del ejercicio de auditoria se recibió la retroalimentación al informe preliminar, el cual forma parte integral de los papeles de trabajo. En nuestro rol de asesoría se emiten recomendaciones que, quedan sujetas a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones de mejora, que eliminen las debilidades identificadas.

La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo 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 de auditoría de gestión

Copia: José Fernando Plata Puyana – Delegado para Energía y Gas
Lida Constanza Cubillos – Oficina Asesora de Planeación.

Proyectó: Ferney Castro Prada - Oficina de Control Interno.



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 27	Mes: 10	Año: 2017
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	INSPECCIÓN IN-PR-001 V6 VIGILANCIA VG-PR-001 V 7 DIRECCIÓN TÉCNICA DE ENERGÍA
Procedimiento:	Evaluación integral de prestadores IN-P-001 Versión 6. Atención de Alertas Ciudadanas VG-P-005 Versión 6.
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	JOSE FERNANDO PLATA PUYANA – Delegado para Energía y Gas
Objetivo de la Auditoría:	General: Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la gestión de los procesos misionales de vigilancia e inspección, según las actividades y funciones definidas en las normas, procedimientos e Instructivos institucionales para la Dirección Técnica de Gestión de Energía, así como los resultados obtenidos acorde al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la SSPD. Específicos: 1. Revisar la gestión adelantada y los avances obtenidos frente a la misión institucional y plan de acción de la vigencia 2016 y segundo cuatrimestre de 2017 según muestra selectiva. 2. verificar mediante la aplicación de técnicas de auditoria la implementación de las normas, procesos, procedimientos y documentación asociada en la gestión de la Dirección Técnica de Gestión de Energía. 3. verificar la eficacia y efectividad de los resultados de la gestión y la implementación de controles por la Dirección Técnica de Gestión de Energía, que optimicen la gestión y/o mitiguen riesgos.
Alcance de la Auditoría:	La auditoría incluye las actividades relacionadas y/o asociadas a los procesos de Inspección y Vigilancia realizadas por la Dirección Técnica de Gestión de Energía, entre el 1 de julio de 2016 a 31 de agosto de 2017, según muestras selectivas.

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
MYRIAM HERRERA DURAN	MARITZA COCA ESPINEL

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	09	Mes	10	Año	2017	Desde	04/10/2017	Hasta	07/11/2017	Día	07	Mes	11	Año	2017
							D / M / A		D / M / A						

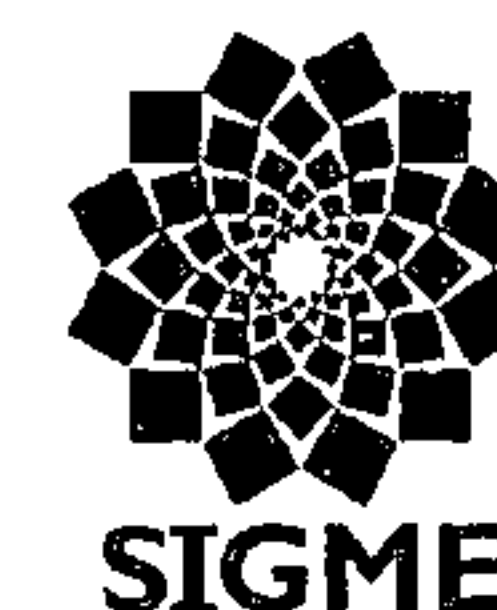


TABLA DE CONTENIDO

METODOLOGIA.....	2
DESARROLLO.....	3
1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	3
1.1. Plan de Acción, Plan Operativo y Plan Estratégico.....	3
1.2. SIGME.....	5
2. CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	6
2.1. Evaluaciones Integrales.....	6
2.2. Alertas Ciudadanas 2016 - 2017.....	9
3. CONCLUSIONES.....	10

METODOLOGIA

- Se generó el plan de auditoría Interna de Gestión 2017 – Procesos Inspección y Vigilancia- Dirección Técnica de Gestión de Energía, estableciendo entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, el cual fue comunicado al líder del proceso, mediante memorando 20171400093503 del 06/10/2017, dando inicio a la ejecución de la auditoría.
- Se efectuó reunión de apertura, según acta del 09/10/2017, con la Delegada encargada como responsable de los procesos dado el periodo de vacaciones del Delegado titular y líder de los procesos y procedimientos a evaluar. El enlace será el Director Técnico de Gestión de Energía para responder los correspondientes requerimientos de información y Contratista asignado.
- Adicional a los requerimientos efectuados para análisis y verificación de información, se utilizaron otras herramientas tecnológicas dispuestas como SUI, ORFEO, SIGME y SISGESTIÓN.
- Como resultado de las pruebas de auditoría adelantadas, se redactó el informe preliminar de auditoría para su correspondiente socialización de observaciones y reunión de cierre, conforme lo establece la actividad 5. del procedimiento de auditorías internas establecido en SIGME, el cual



DESARROLLO

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.1. Plan de Acción, Plan Operativo y Plan Estratégico

La gestión de la Dirección Técnica de Gestión para Energía (DTGE) se evaluó a través de la verificación de lo formulado en los planes de acción estratégicos y operativos de la Delegada, revisando mediante muestra selectiva y a través de la herramienta SIGGESTIÓN el cumplimiento de algunas actividades y metas del plan de acción correspondiente a la vigencia 2016 y 2017 frente a la misión institucional y mecanismos de inspección, vigilancia y control.

Las actividades revisadas fueron 11360 "Realizar evaluación integral a los prestadores de los servicios de energía y gas combustible", la cual se cumplió a diciembre 2016 en un 90% y la meta del indicador es consistente con la información registrada en SIGGESTION y la informada por la Delegada en la auditoria para las 25 empresas del sector de energía con evaluación integral de la vigencia 2015.

Revisada la actividad 11308 "Realizar visitas de seguimiento e inspección que permitan contribuir con la adecuada prestación de los servicios de energía y gas combustible", se evidencia que la meta del producto se cumplió para la actividad, ejecutando 60 visitas, de las cuales cincuenta y tres (53) corresponden a visitas técnicas a prestadores del servicio de energía eléctrica, es decir un 88% de gestión dentro de la Delegada, en donde se verificaron aspectos financieros, comerciales y técnicos dirigidos a determinar acciones de control, cifra que es consistente con el indicador final de cumplimiento en un 100% de ejecución real.

Observación 1: No obstante, lo anterior, se presentan inconsistencias en la información registrada en SIGGESTION entre la descripción y el avance del producto para los meses febrero, abril y junio; tal como se muestran algunos datos:

Vigencia 2016	ACTIVIDAD 11308 Realizar visitas de seguimiento e inspección que permitan contribuir con la adecuada prestación de los servicios de energía y gas combustible.						
Tipo Corte	Fecha Corte	Descripción	Ubicación Producto	Meta_Real	Avance Producto	% Cump. Actividad	Observacion OCI
Febrero	29/02/2016	Durante el mes de Febrero se realizaron cinco (5) visitas CEO; GUATAPE (2), EMCALI, TERMOPLOREZ,	Informe de visitas cargados en SUI	0	6	100%	Se observan inconsistencia de la información registrada en SIGGESTION entre la descripción, el avance del producto y el porcentaje de cumplimiento.
Abril	30/04/2016	Durante el mes de Abril se realizaron cuatro (4) visitas. ELECTRICARIBE (3) en la ciudad de Barranquilla, ENERCA (GAS)	Informe de Visitas cargado en el aplicativo SUI	0	5	111,11%	Se observan inconsistencia de la información registrada en SIGGESTION entre la descripción, el avance del producto y el porcentaje de cumplimiento.
Junio	30/06/2016	Durante el mes de Junio se realizaron seis (6) visitas ENERTOLIMA; GUATAPE; GAS AND OIL OPYS; CODENSA y ELECTRICARIBE (Sncelajo)	Aplicativo Visitas SUI	0	4	100%	Se observan inconsistencia de la información registrada en SIGGESTION entre la descripción, el avance del producto y el porcentaje de cumplimiento.

Igualmente, al efectuar cruce de información entre diferentes fuentes para revisar la ubicación del producto descrito en SIGGESTION y el aplicativo de visitas del SUI, se presentan debilidades en el punto de control de la actividad 4. Elaborar y publicar el informe de visita del procedimiento de visitas técnicas Código: IN-P-003 V.6., debido a que no se encontraron los registros cargados en el aplicativo de visitas del SUI como Acta de Visita IN-F-001 e Informe Visita IN-F-002 originados por los funcionarios comisionados, producto de las actividades desarrolladas dentro del procedimiento de visitas a empresas prestadoras de energía,



tales como: Electricaribe, Emcali, Empresas Públicas de Medellín, Cedenar, Emcartago, Termocandelaria y Enertolima, en lo que respecta al año 2016.

Vigencia 2016							
ACTIVIDAD 11308 Realizar visitas de seguimiento e inspección que permitan contribuir con la adecuada prestación de los servicios de energía y gas combustible.							
Tipo Corte	Fecha Corte	Descripción	Ubicación Producto	Meta_Real	Avance Producto	% Cump. Actividad	Observacion OCI
Septiembre	30/09/2016	Durante el mes de septiembre se realizó visita de inspección en sede a los siguientes prestadores ELECTRICARIBE SA E.S.P, EMCALI E.S.P y EPM E.S.P. Se realizó visita de inspección a la Empresa Electricaribe en los siguientes municipios: Bannanquilla, Cartagena, Santa Lucía, Repelón, Lunaco y Turbaco con el fin de verificar la prestación del servicio.	9 Informes cargados en SUI	0	9	97.92%	No se evidencia actas e informes cargados en el aplicativo SUI para Electricaribe en este periodo, tal como lo establece el procedimiento de visitas. Debilidades en los registros de la empresa Emcali y EPM no registra ningún documento para este periodo. Ver matriz de visitas 2016.
Octubre	31/10/2016	Durante el mes de octubre se realizaron seis (6) visitas de inspección a los prestadores Electricaribe Cuatro (4) visitas de 3 de ellas en la ciudad de Bannanquilla y una en el municipio de Taganga. Se realizó visita a Emcartago y al prestador ELECTROZORT en la ciudad de Turbaco con el fin de verificar la adecuada prestación del servicio.	Informes cargados en SUI o en el expediente virtual 201620002000 0004E y 2016200035100 0016E	0	6	98.15%	No se evidencia actas e informes cargados en el aplicativo SUI para Electricaribe en este periodo, tal como lo establece el procedimiento de visitas. Debilidades en los registros de la empresa Emcartago. Ver matriz de visitas 2016.
Noviembre	30/11/2016	Durante el mes de noviembre se realizaron 6 visitas de seguimiento a los siguientes prestadores: TERMOCANDELARIA, ELECTRICARIBE (3) visitas en la ciudad de Bannanquilla durante el mes de noviembre de las cuales dos (2) fueron previas a la intervención con el fin de realizar vigilancia y control directamente en la empresa. Una (1) visita durante la intervención en la ciudad de Bannanquilla. Visita al municipio de ROBERTO DE FAYAN y una (1) visita a ELECTRICARIBE en la ciudad de Valledupar durante el proceso de intervención.	Informes cargados al SUI o en el expediente virtual 2016200035100 0016E	0	6	101.72%	No se evidencia actas e informes cargados en el aplicativo SUI para Electricaribe en este periodo, tal como lo establece el procedimiento de visitas. Debilidades en los registros de la empresa Termocandelaria. Ver matriz de visitas 2016.

En cuanto a las visitas efectuadas durante el primer semestre del 2017 se presenta la misma observación sobre el cargue de los registros pendientes para las empresas: Celsia, Dispac y Empresa de Energía del Putumayo.

Recomendación 1: Registrar adecuadamente los avances de los productos en el aplicativo SIGGESTION, de manera que sea consistente con la descripción. Igualmente, efectuar las acciones necesarias que permitan subsanar las inconsistencias y actualización de registros en el aplicativo de visitas del SUI y fortalecer el seguimiento respectivo para que el punto de control indicado en la actividad 4. del procedimiento de visitas técnicas se cumpla, dada la importancia y el deber que tiene el profesional designado de cargar el informe en el aplicativo SUI junto al acta de visita.

En cuanto a los avances del plan de acción del 2017 se verificaron las actividades y metas correspondientes al mes de agosto, tomando como muestra las actividades 11557 "Realizar y publicar 20 evaluaciones integrales realizadas a los prestadores de energía y gas combustible, de los cuales 10 están relacionadas con el sector de energía eléctrica...", actividad que a la fecha de esta revisión se encuentra sin ejecutar debido a que inicia en el mes de noviembre y finaliza en diciembre de 2017.

De igual forma se realizó seguimiento a la actividad 11558 "Realizar visitas de seguimiento e inspección que permitan contribuir con la adecuada prestación de los servicios de energía...", donde la programación del indicador con corte a septiembre de 2017 con base en lo programado, se cumple de conformidad con lo establecido para cada uno de los meses 24/30 visitas de inspección lo que representa un avance del 80% real acumulado.

Es así como el informe que reporta el aplicativo SISGESTION en la Delegada para Energía y Gas con corte a septiembre de 2017, registra un indicador de cumplimiento del plan estratégico del 100%, del plan operativo anual frente a lo programado con corte a septiembre de 2017 del 98%, para un cumplimiento consolidado por dependencia del 99%, indicador que registra una adecuada ejecución en todas sus líneas prioritarias y actividades programadas, contribuyendo positivamente en la planeación y gestión tanto de la Delegada para Energía y Gas Combustible como al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

1.2. SIGME

Procesos inspección y vigilancia

Durante el año 2017 la Delegada para Energía y Gas ha venido adelantando actividades encaminadas a mantener actualizados los componentes del SIGME, en lo que respecta a procedimientos de Evaluación Integral de Prestadores IN-P-001 V.7 y Procedimiento Visitas Técnicas IN-P-003 V.6 asociados al Proceso de Inspección IN-PR-001 V.6. Asimismo, el Procedimiento de Alertas Ciudadanas VG-P-005 V.6, Procedimiento Calidad Prestación del Servicio de Energía VG-P-009 V.5 y Procedimiento Gestión Trámites de Rups y Reversiones de Información SUI VG-P-011 V.1., asociados al Proceso de Vigilancia VG-PR-001 V.8., cumpliendo con lo programado en la actividad 11572 del plan operativo anual.

Indicadores

Dentro del proceso de inspección, la Delegada para Energía y Gas Combustible para el año 2016 formuló un indicador de efectividad con frecuencia de evaluación anual denominado “Oportunidad atención recomendaciones de las evaluaciones integrales – 2016”. Para esta vigencia se seleccionó una muestra de 13 prestadores a los cuales se le realizó evaluación integral que representan un 12.5%.

Del total de esa muestra se atendieron en término las recomendaciones por 11 prestadores, los cuales se relacionan a continuación: EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P, EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S.P., EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA, EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP, GAS AND OIL ENGINEERING S.A.E.S.P, EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OPYS CONSTRUCCIONES SA ESP, ROSCOGAS S.A. E.S.P, SURENERGY S.A E.SP, RAPIDGAS S.A E.S.P, PUBLISERVICIOS y PROMOTORA DE GASES DEL SUR. Las empresas prestadoras de la muestra que no contestaron fueron: DISTRIBUIDORA CENTRAL DE GAS S.A. E.S.P y ELECTRIFICADORA DE CAQUETA.

Es así como el indicador de efectividad arrojó un resultado de cumplimiento del **84,62%** para lo correspondiente al periodo anual 2016, superando la meta establecida del 80%, lo cual según revisión efectuada en el SIGME módulo de indicadores 2016, se muestra para este indicador un nivel SATISFACTORIO del 100% presentando color verde.

Para el año 2017 este indicador no registra en el SIGME medición alguna, toda vez que las evaluaciones integrales a los prestadores de energía serán realizadas durante los meses de noviembre y diciembre de 2017 y a la fecha este indicador se encuentra sin evaluar.

Dentro del proceso de Vigilancia, la Delegada para Energía y gas Combustible, para el año 2017 formuló el indicador de Eficacia con periodicidad trimestral denominado “Número de prestadores de servicios públicos acompañados con vigilancia preventiva delegada para energía y gas combustible 2017”, evidenciando que durante el segundo trimestre 2017 se realizó acompañamiento preventivo a 5 empresas



así: CELSIA S.A E.P, CHILCO S.A E.S.P, DISPAC S.A E.SP, EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO S.A. E.S.P. y ELECTRICARIBE S.A E.S.P a las cuales se les realizó visita administrativa para revisar situación financiera y práctica de pruebas con el fin de evitar riesgos en la prestación del servicio y arrojando un nivel de cumplimiento del 100% conforme a lo programado para el segundo trimestre de 2017.

Observación 2: Teniendo en cuenta la frecuencia de medición del indicador se evidencia que el resultado del indicador para el tercer trimestre del 2017, se encuentra desactualizado y no es reportado oportunamente en SIGME conforme a las directrices dadas por la administración.

Recomendación 2: Reportar dentro de los tiempos establecidos los indicadores de acuerdo con la periodicidad del indicador y fortalecer el seguimiento periódico tanto por los enlaces de la Oficina Asesora de Planeación como por el responsable de la Delegada para que se pueda generar el reporte de datos para su análisis y publicación oportuna en SIGME, módulo de indicadores.

2. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

2.1. Evaluaciones Integrales

Año 2016

De acuerdo con lo previsto en los numerales 1 y 22 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificada por la Ley 689 de 2001 la Dirección Técnica de Gestión de Energía en cumplimiento de las funciones asignadas en los numerales 1 y 19 del artículo 15 y numeral 2 del artículo 13 del Decreto 990 de 2002, efectúa las evaluaciones integrales a los prestadores y realiza el análisis de la información cargada por las empresas a través del Sistema Único de Información SUI y de las pruebas recaudadas en las visitas técnicas efectuadas durante la vigencia.

Es así como en el año 2016 de un total de 246 prestadores registrados en el RUPS (SIN¹ 145 y ZNI² 101) con un número superior a 12 millones de suscriptores, la DTGE elaboró y publicó veinticinco (25) Evaluaciones Integrales a prestadores de energía eléctrica en las que se analizaron aspectos administrativos, financieros, comerciales, técnicos y tarifarios, cifra que representa el 10% de la población analizada.

Dentro de la muestra tomada por la Oficina de Control Interno, se revisaron 12 evaluaciones integrales, y producto del análisis efectuado, se evidencia que cumple con los parámetros establecidos para su estudio y evaluación en cada uno de los tópicos y lineamientos dados en las actividades descritas en el procedimiento de inspección; así como a través de los radicados en Orfeo, según muestra revisada, estas fueron remitidas al prestador y publicadas en la página web de la superintendencia en el link: <http://www.superservicios.gov.co/Energia-y-gas/Energia/Empresas>, de conformidad con los numerales 6 y 17 del artículo 5º. del Decreto 990 de 2002.

De igual forma se tuvo en cuenta los referentes financieros para evaluar la gestión del año 2015 de las ESP de energía eléctrica durante el 2016, con fundamento en la información reportada por estos a través del SUI con corte a 31 de diciembre de 2014 (Concepto CREG radicado N°2014-5290-613- 602), los cuales se

¹ Sistema Interconectado Nacional

² Zona No Interconectada



encuentran publicados en la página web en el link:
<http://www.superservicios.gov.co/content/download/9192/76654/version/1/file/Referentes+para+evaluar+la+gesti%C3%B3n+2015+energ%C3%ADa+.pdf>

Observación 3: Revisadas las evaluaciones integrales en lo que respecta al punto 6. Calidad y reporte de la información al SUI, de las 12 empresas según muestra seleccionada, 4 prestadores (Grupo-Gelec S.A.S.E.S.P, Vatia S.A. E.S.P., ENERLIM-S.A.-E.S.P., Ruitoque S.A E.S.P), no cuentan con un porcentaje de cargue del 100% para la vigencia de 2015; es decir, el prestador tiene formatos pendientes por cargar al sistema; situación que es reiterativa en auditorías internas de gestión para otros prestadores.

Recomendación 3: Fortalecer el seguimiento del cargue de información a través de herramientas efectivas de consulta y estadística por parte de los prestadores. Así mismo, realizar la evaluación de la información cargada por el prestador para identificar tanto la coherencia como la calidad de la misma fortaleciendo así los procesos de vigilancia que se realizan a través del reporte de información del prestador.

Año 2017

La DTGE para el año 2017 programó dentro de su plan de acción efectuar 10 evaluaciones integrales relacionadas con el sector de energía eléctrica, lo que representa el 4% de un total poblacional de 246 prestadores de energía SIN y ZNI; actividad que aún no ha comenzado debido a que su ejecución será en los meses de noviembre y diciembre de 2017.

En consecuencia, para cada una de las líneas de acción definidas la Delegada para Energía tiene implementado un tablero de control con base en los criterios definidos en el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, que permita evaluar el desempeño relativo de los prestadores para focalizar los esfuerzos de la DTGE en los casos más críticos en relación con la prestación del servicio, permitiendo identificar aquellos casos que ameritan avanzar en actividades de control, en observancia a los temas descritos en el memorial de perfilamiento de riesgo conforme a los referentes estratégicos 2017-2018 manifestado por el Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible según radicado 20172000013423 del 15/02/2017.

Seguimiento Evaluaciones Integrales

La Dirección Técnica de Gestión de Energía, ha realizado acciones de control y seguimiento producto de las evaluaciones integrales y visitas técnicas realizadas a ESP energía dentro de las cuales se encuentran:

Empresa: GENDECAR S.A.S. E.S.P.

Visita Técnica: 26 y 27 de marzo de 2016.

Descripción: En consideración a la existencia de aparentes irregularidades en que pudo haber incurrido GENDECAR S.A. E.S., en el uso de subsidios, la Dirección Técnica de Gestión de Energía realizó una visita administrativa a las instalaciones del prestador, durante los días 26 y 27 de marzo de 2016, en la que indagó sobre las inconsistencias evidenciadas en el reporte de información del prestador al SUI, en relación con las localidades de Campo hermoso, Los Pozos, Delicias, San Juan Del Lozada, La Cristalina y Puerto Lozada.

Acciones DTGE: La Dirección de acuerdo con la información recaudada mediante requerimientos de información y según lo consignado en la visita practicada a la empresa GENDECAR S.A. E.S.P, realizó un



Informe Técnico de Gestión, en el que recomendó a la DIEG iniciar la respectiva investigación administrativa, con la siguiente descripción: Empresa: GENDECAR S.A. E.S.P Expediente: 2017240350600016E. Memorando: 20172200023473. Fecha: 24/03/2017. Además, mediante documentos identificados con los Radicados SSPD No. 20162200482171 y 20162200485171 de 17 de mayo de 2016, la DTGE informó al Ministerio de Minas y Energía y al Instituto de Planeación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas no Interconectadas, los hallazgos encontrados en visita administrativa realizada a GENDECAR S.A. E.S.P

Empresa: PRESTADORES EMPRESA DE ENERGÍA DE SALAHONDA S.A E.S.P - ENERSALA S.A E.S.P y EMPRESA DE ENERGÍA DE FRANCISCO PIZARRO S.A.S – ENERZORFP.

Visita Técnica: 07 y 08 de junio de 2017.

Descripción: En atención al conflicto presentado entre la Empresa ENERSALA S.A E.S.P y ENERZORFP S.A.S sobre la identidad del prestador del servicio de energía eléctrica en el Municipio de Francisco Pizarro – Nariño, se realizó visita de inspección y vigilancia a dichas empresas el 7 y 8 de junio de 2017.

Acciones DTGE: En consideración a la información recaudada en la visita, la DTGE realizó diferentes acciones, las cuales fueron verificadas a través de los siguientes radicados en ORFEO:

- Radicado SSPD No. 20172201183351 del 24 de agosto de 2017: Traslado a la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.
- Radicado SSPD No. 20172201017151 del 01 de agosto de 2017: Requerimiento de información a la Alcaldía Municipal de Francisco Pizarro.
- Radicado SSPD No. 20172201120331 del 11 de agosto de 2017: Respuesta a solicitud de información de la señora Yamileth Yépez Portocarrero.
- Radicado SSPD No. 20172201183171 del 24 de agosto de 2017: Traslado a la Fiscalía General de la Nación.
- Radicado SSPD No. 20172201183201 del 24 de agosto de 2017: Traslado a la Procuraduría General de la Nación.
- Radicado SSPD No. 20172201183261 del 24 de agosto de 2017: Traslado a la Contraloría General de la República.
- Radicado SSPD No. 20172201183311 del 24 de agosto de 2017: Traslado al Ministerio de Minas y Energía.
- Radicado SSPD No. 20172200822791 del 27 de junio de 2017: Remisión de copia del informe de visita a los prestadores ENERSALA S.A E.S.P y ENERZORFP S.A.S.
- Radicado SSPD No. 20172201357711 del 28 de septiembre de 2017, mediante el cual se dio respuesta a una solicitud efectuada por la señora Yamileth Yépez Portocarrero.

Empresa: Eneroberto S.A E.S.P y Asoenercomropayan.

Visita Técnica: 16 y 17 de noviembre de 2016.

Descripción: En atención al conflicto presentado entre las Empresas Eneroberto S.A E.S.P y Asoenercomropayan, sobre la identidad del prestador del servicio de energía eléctrica en el Municipio de Roberto Payan– Nariño, se realizó visita de inspección y vigilancia a dichas empresas el 16 y 17 de noviembre de 2016.

Acciones DTGE: En consideración a la información recaudada en la visita, la DTGE realizó diferentes acciones, las cuales fueron verificadas a través de los siguientes radicados en ORFEO:

- Radicado SSPD No. 20162200790281 del 28 de noviembre de 2016: Remisión copia del informe de visita al Ministerio de Minas y Energía.
- Radicado SSPD No. 20172200035951 del 7 de febrero de 2017: Requerimiento de información a ENEROBERTO S.A E.S.P1 .
- Radicado SSPD No. 20172200228051 del



5 de abril de 2017: Remisión de información al Ministerio de Minas y Energía sobre el seguimiento a compromisos de visita ENEROBERTO S.A E.S.P.

Empresa: Empresa Municipal de Servicios Públicos del Chairá, EMSERPUCAR E.S.P.

Visita Técnica: 26 y 27 de julio de 2016.

Descripción: Visita de vigilancia e inspección para los tópicos tarifarios y financieros de la empresa.

Acciones DTGE: Radicado SSPD No. 20162200502401 del 29 de agosto de 2016: Solicitud de información faltante a la empresa respecto al cálculo tarifario.

Con base en la revisión efectuada la DTGE da cumplimiento a lo establecido en el numeral 2 del artículo 13 y numeral 1, 2 y 7 del artículo 15 del Decreto 990 de 2002, en lo que respecta a evaluaciones integrales y visitas de inspección de los prestadores de energía sujetos a la inspección, vigilancia y control; emitiendo los correspondientes informes y proponiendo las medidas a que haya lugar a la dirección de investigaciones de la delegada, cuando el caso lo amerita.

Es de anotar que las comisiones de servicios para efectuar visitas técnicas y realizar evaluaciones integrales a los prestadores de energía, se encuentran legalizadas en su totalidad de acuerdo con la ejecución del cronograma establecido, teniendo en cuenta el presupuesto de viáticos y tiquetes disponible, asignado para cada vigencia, según consulta efectuada por la Oficina de Control Interno para los años 2016 y 2017 a la Dirección Financiera y reporte del Grupo de Contabilidad, el cual hace parte integral de los papeles de trabajo.

2.2. Alertas Ciudadanas 2016 - 2017

Dentro del proceso de vigilancia, el cual fue actualizado en SIGME en septiembre de 2017, el Grupo de Protección al Usuario, adscrito al despacho del superintendente delegada para energía y gas combustible es el encargado de adelantar y tramitar las Alerta Ciudadanas que se presenten por eventos que puedan afectar la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y demás normativa vigente sobre la materia con el fin de adoptar las medidas de inspección, vigilancia y control a que haya lugar.

Para el 2016 y de acuerdo con el reporte efectuado por la DTGE a través de SISGESTION se observa que la actividad 11305 "*Dar respuesta de manera oportuna a las peticiones, quejas y reclamos realizadas por usuarios, prestadores antes de control y demás entidades*", correspondiente al plan de acción 2016, se recibieron 12.319 trámites a través del sistema Orfeo de los cuales se evacuaron 11.870 radicados, es decir un porcentaje de ejecución del 96,36%, estadística generada a través de Orfeo y O3, soportes que se encuentran en la carpeta compartida en el Link: <https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/informe-trimestral-ivc/home/evidencia-sisgestion>.

Durante el primer trimestre de 2017 la DTGE tenía asignado un total de 1.303 radicados de los cuales, con corte al 31 de marzo de 2017 se tramitaron y finalizaron 1.110, es decir un porcentaje de ejecución del 85%, siendo los tramites más representativos 305 denuncias de las empresas CODENSA S.A. E.S.P. con 123, seguida de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. con 50 y le siguen Compañía Energética de Tolima S.A. E.S.P. con 19, Empresas Municipales de Cali – EMCALI E.I.C.E. con 12. Así mismo, se evidencia que entre las empresas que menos denuncias presentan son Centrales Eléctricas De Nariño – CEDENAR S.A. E.S.P. y Empresa de Energía del Pacífico EPSA S.A. E.S.P. con 4.



Del total de las 305 denuncias recibidas el mayor porcentaje se concentra en el tópico comercial con 163 denuncias, equivalente al 54%, seguido de tópico técnico con 141 denuncias equivalente al 46%.

Con el fin de descongestionar el alto volumen mensual (740 en promedio) de tramites recibidos en las direcciones técnicas de la Delegada para Energía y Gas Combustible y con el propósito de disminuir los tiempos de atención de las peticiones, quejas y denuncias recibidas, se tiene la actividad 11570 *“Diseñar e implementar un esquema de reacción inmediata para dar trámite oportuno de las solicitudes recibidas a través del sistema Orfeo para los servicios de energía eléctrica y gas combustible”*. Es así como se crea y conforma en la Delegada para Energía y Gas Combustible el Grupo de Protección al Usuario de Energía y Gas Combustible – GPUEGC, mediante Resoluciones 20175240085255 y 20175240085305 del 30/05/2017 que empezó a funcionar el 1 de junio de 2017.

Verificados los informes estadísticos y los radicados recibidos por la DTGE y el GPUEGC entre abril a julio de 2017, se observa que el GPUEGC inició sus actividades, con un total de 792 radicados con corte a 30 de julio se han tramitado 770 es decir un 97% y en gestión se encuentran 22 radicados lo que representa un 3%. De un total de 304 radicados que vienen de rezago de la DTGE se encuentran tramitados 278 (91%) y en gestión 26 radicados lo que representa un 9%.

Ahora bien, el siguiente cuadro describe el estado actual de los radicados con corte a agosto de 2017, observando que el 55% se encuentran tramitados y el 45% en gestión, así:

DESCRIPCIÓN	ASIGNADOS	TRAMITADOS
Recibidos julio - agosto	850	493
POR TRAMITAR		
Radicados en junio	17	
Radicados en julio	103	

Fuente: GPUEGC

Se resalta la labor y el esquema implementado por la Delegada para Energía y Gas para eliminar el rezago el cual ha sido efectivo y la oportunidad en las respuestas de los diferentes trámites recibidos de PQRSD³ ha mejorado sustancialmente durante lo corrido del año 2017.

3. CONCLUSIONES

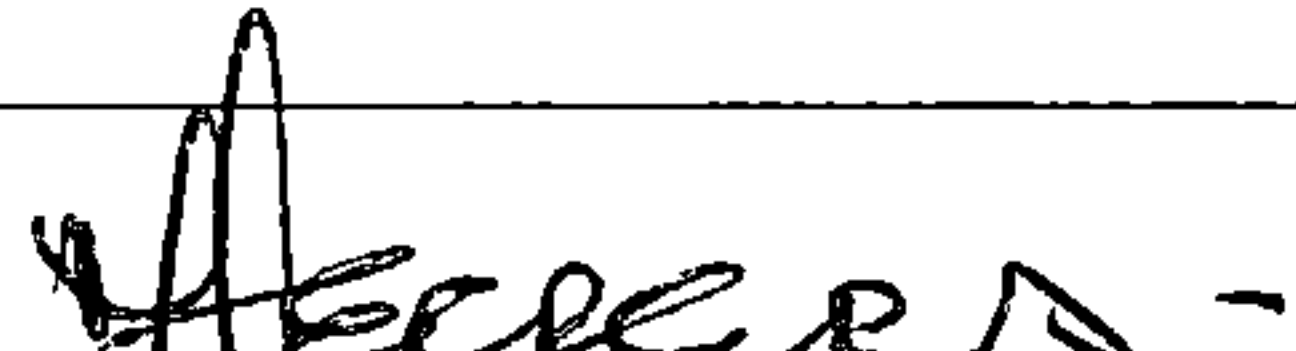
- A partir de la creación del Grupo de Protección al Usuario de Energía y Gas Combustible se ha logrado descongestionar el alto volumen mensual de tramites recibidos en las direcciones técnicas de la Delegada para Energía y Gas Combustible 2016 y lo corrido del 2017 recibidas mediante el sistema de gestión documental de la entidad.
- La Dirección Técnica de Gestión de Energía, cumple de manera apropiada las funciones establecidas en artículo 15 del Decreto 990 de 2002, prestando soporte y apoyo a la Delegada para Energía y Gas Combustible en relación con la gestión de inspección, vigilancia y control en el ámbito de su competencia.
- La DTGE presenta una adecuada gestión y los avances obtenidos frente a los objetivos estratégicos se realizan teniendo en cuenta la eficacia de las actividades programadas y ejecutadas durante los años

³ Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias



2016 y 2017 en los diferentes planes, apuntando al cumplimiento de la misión institucional, conforme lo registran los indicadores respectivos a través de la herramienta de evaluación y seguimiento SISGESTION.

- Los procesos de inspección y vigilancia y los procedimientos asociados objeto de esta evaluación, como Evaluaciones Integrales, Visitas Técnicas y Alertas ciudadanas, respectivamente; se observan adecuadamente documentados y actualizados en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME.
- Es necesario fortalecer los mecanismos y puntos de control establecidos en los procedimientos e indicadores con el fin de mejorar su eficiencia y eficacia, de tal forma que sean efectivos y permitan monitorear el cumplimiento de las actividades de visitas técnicas.
- Mejorar el seguimiento efectuado a las acciones correctivas que realizan los prestadores derivadas de las evaluaciones integrales de gestión realizadas por los profesionales asignados, con el fin de controlar el cumplimiento de los actos administrativos expedidos por la SSPD, en especial cargues de información al SUI conforme lo establece el artículo 15 del decreto 990 de 2002.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Myriam Herrera Duran	Jefe Oficina Control Interno	

Elaboró: Maritza Coca Espinel – Asesora Oficina de Control Interno
Revisó y aprobó: Myriam Herrera Duran – Jefe Oficina de Control Interno