

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 30	Mes: 08	Año: 2016
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	INSPECCION Y VIGILANCIA - PEQUEÑOS PRESTADORES
Subproceso:	
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Superintendente Delegado AAA
Objetivo de la Auditoría:	<p>GENERAL</p> <p>Evaluar la gestión realizada para el cumplimiento del objetivo de los procesos de Inspección y Vigilancia en pequeños prestadores, de acuerdo con las normas establecidas y procedimientos relacionados en SIGME.</p> <p>ESPECIFICOS INSPECCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la aplicación del procedimiento: Procedimiento Evaluación integral de prestadores - IN-P-001, a través de una muestra aleatoria. • Verificar la aplicación del Procedimiento visitas técnicas a empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios - IN-P-003, a través de una muestra aleatoria <p>ESPECIFICOS VIGILANCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la aplicación del Procedimiento atención de alertas ciudadanas - VG-P-005, a través de una muestra aleatoria. <p>TRASVERSALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar el cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de acción correspondiente al grupo de pequeños prestadores. 2. Verificar la legalización de viáticos y gastos de desplazamiento, así como el manejo de trámites en el aplicativo ORFEO por parte del personal durante la vigencia 2015 y lo corrido hasta a el 31 de mayo.. 3. Verificar y analizar la interacción que existe entre el grupo SUI y el grupo Pequeños prestadores 4. Verificar la interacción entre el grupo pequeños

0051
20161400098763

	prestadores y las direcciones territoriales
Alcance de la Auditoría:	Actividades desarrolladas a través de los procesos de Inspección y Vigilancia, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015 y lo corrido hasta 31 mayo de 2016

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
MYRIAM HERRERA DURAN	WILMAR JOSE VALENCIA SUAREZ MIGUEL ANGEL MORENO PORRAS

Reunión de Apertura				Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre							
Día	09	Mes	06	Año	16	Desde	9/06/16	Hasta	31/08/16	Día	28	Mes	09	Año	16
							D / M / A		D / M / A						

CONTENIDO

1. METODOLOGIA	4
2. DESARROLLO DEL INFORME.....	4
2.1 GENERALIDADES:.....	4
2.2 PROCESO DE INSPECCION- PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES - IN-P-001	5
2.3 PROCESO DE INSPECCION- PROCEDIMIENTO VISITAS TÉCNICAS A EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - IN-P-003,.....	12
2.4 PROCESO DE VIGILANCIA - PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE ALERTAS CIUDADANAS - VG-P-005.....	13
2.5 VERIFICAR Y ANALIZAR LA INTERACCIÓN QUE EXISTE ENTRE EL GRUPO SUI, DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL Y EL GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES.....	13
2.6 VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS EN EL PLAN DE ACCIÓN CORRESPONDIENTE AL GRUPO DE PEQUEÑOS PRESTADORES..	14
2.7 VERIFICAR LA LEGALIZACIÓN DE VIÁTICOS Y GASTOS DE DESPLAZAMIENTO, ASÍ COMO EL MANEJO DE TRÁMITES EN EL APLICATIVO ORFEO.	16
2.7.1 LEGALIZACIÓN DE VIÁTICOS Y GASTOS DE DESPLAZAMIENTO	16
2.7.2 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE TRÁMITES EN ORFEO.....	16
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	18

1. METODOLOGIA

La Oficina de control Interno en cumplimiento al Programa Anual de Auditoría para la vigencia 2016 desarrolló la auditoría al proceso de Inspección y Vigilancia – Grupo Pequeños Prestadores, aplicando las Normas de Auditoria Generalmente en el siguiente orden:

Se generó el plan de auditoría, estableciendo entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, el cual fue comunicado a la líder del proceso mediante memorando 20161400053293 del 02/06/2016, dando así inicio a la ejecución de la auditoría.

Seguidamente, se realizaron los correspondientes requerimientos de información para el período objetos de la auditoría. Una vez obtenida la información, se realizaron reuniones con funcionarios de Pequeños Prestadores con el fin de identificar in situ las actividades y soportes correspondientes.

Posteriormente, se realizó la verificación inicial de información a través de las herramientas tecnológicas dispuestas, como el Sistema de Gestión documental ORFEO, Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, Sistema Único de Información – SUI y Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional SIGGESTION.

La auditoría toma como base los registros y evidencias incluidas en el aplicativo SIGGESTION el cual es la herramienta informática de seguimiento a la Planeación Estratégica de la Superservicios.

Es importante aclarar que las auditorías que realiza la OCI se encuentran enmarcadas en la Ley 87 de 1993 donde se promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, con las características previamente especificadas, de acuerdo con los requerimientos de las partes interesadas. Finalmente, es preciso informar la debida aplicación del procedimiento de auditorías internas el cual es parte integral al proceso de seguimiento a la gestión institucional.

2. DESARROLLO DEL INFORME

2.1 GENERALIDADES:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios clasifica las empresas según los niveles de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. En desarrollo de su gestión de inspección y vigilancia, la Superservicios ha determinado clasificar el sector de los pequeños prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo según las siguientes características:

Atomizados Estos prestadores son esencialmente de pequeño tamaño en cuanto a su cobertura de prestación, se consideran pequeños prestadores a aquellos que atienden desde una comunidad de un caserío hasta 2.500 usuarios.

Dispersos Se determinan como dispersas las empresas que se encuentran diseminadas en diferentes zonas del país; la mayoría de ellas en sectores de difícil acceso territorial o zonas rurales, y regiones alejadas de las cabeceras municipales.

Informales A pesar de las exigencias legales, estos prestadores surgen de forma espontánea y en su mayoría operan sin el total cumplimiento de las normas de formalización de su estructura de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha establecido un marco de seguimiento y supervisión específico que define los criterios administrativos y de cumplimiento del perfil que caracteriza a este tipo de empresas del sector acueducto, alcantarillado y aseo.

Ahora bien, al interior de la entidad mediante resolución No. 20075240022055 del 09/08/2007 se creó el Grupo de Trabajo denominado Pequeños Prestadores el cual tendrá a su cargo funciones con relación a los prestadores de los servicios públicos definidos en el artículo 1 del Decreto 2590 de 2007. La población registrada en el SUI y clasificada hasta 2500 suscriptores son:

POBLACIÓN DE PEQUEÑOS PRESTADORES	
TIPO DE SERVICIO	TOTAL
Aseo	139
Alcantarillado	7
Acueducto	1.334
Multiservicios	964
TOTAL	2.444

Fuente: Reporte SUI http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=mul_adm_061

A continuación se presenta el resultado de la auditoría adelantada, la cual se constituye en un insumo para la mejora continua del proceso y la entidad:

2.2 PROCESO DE INSPECCION- PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES - IN-P-001

Con el fin de analizar la población y realizar una trazabilidad al cumplimiento del procedimiento se tomó como base la información remitida por el Grupo de Pequeños Prestadores para una población de 100 evaluaciones. Con base en dicha población se generó una muestra aleatoria de 20 evaluaciones (ver Anexo No. 1) presentando las siguientes situaciones:

Todas las empresas programadas para la realización de las evaluaciones fueron desarrolladas y remitidas mediante comunicado a los representantes legales para su conocimiento, adicionalmente se encuentran publicadas respectivamente en la página web de la entidad

Durante el desarrollo de la auditoría y analizada la muestra, se pudo identificar que existen evaluaciones integrales que incluyen la verificación del reporte de información en el aplicativo SUI en donde se evidencian empresas que presentan atrasos en algunos reportes. Sin



embargo, al corte de esta auditoría existen empresas de la muestra que siguen presentando dicho atraso detectado en la evaluación integral. Según retroalimentación el grupo de pequeños prestadores informa: "...la SDAAA adelanta desde el año 2015 el proyecto de simplificación del SUI, con el fin de minimizar la información que debe reportar dicho segmento de prestadores, y así facilitar un aumento en los porcentajes de reporte de información..."

Adicionalmente, en la reunión de cierre la coordinadora del grupo de pequeños prestadores enfatiza que los cargues de información para este segmento de empresas se ven afectados en algunos casos por el acceso a las tecnologías. Por tal motivo, se viene trabajando en la modificación de la normatividad, con el fin de simplificar los reportes y envío de información por parte de estas empresas.

Lo anterior de conformidad con la Ley 1753 de 2015 del Plan Nacional de Desarrollo que en su artículo 87 prevé:

"(...) Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación; publicar sus evaluaciones y proporcionar, en forma oportuna, toda la información disponible a quienes deseen hacer evaluaciones independientes. La Superintendencia podrá imponer programas de gestión para las empresas que amenacen de forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio los cuales estarán basados en los indicadores de prestación y la información derivada de la vigilancia e inspección efectuadas a las mismas, cuyo incumplimiento podrá ser sancionado en los términos de esta ley. De igual manera podrá definir criterios diferenciales para adelantar el control, inspección y vigilancia a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas rurales (...)"

Así las cosas, la SSPD definió los criterios diferenciales para adelantar el control, inspección y vigilancia a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas rurales.

OBSERVACIÓN No. 1

Al realizar el análisis de cada una de las evaluaciones Integrales seleccionadas en la muestra se identifican debilidades en su redacción y en la utilización de la información tomada del aplicativo SUI para analizar los aspectos a evaluar. Como se detalla a continuación:

- Existen empresas que no cuentan con el RUP actualizado según lo establece La Resolución SSPD No. 20151300047005 del 07 de Octubre de 2015 artículo sexto. Actualización donde indica: "...los prestadores de servicios públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS de acuerdo con el Anexo pertinente de la Presente resolución...". Entre las empresas que presentan dicha situación se encuentran: ASOCIACION JUNTA ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE DORADAL, UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE EL ESPINOBOYACA, UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIQUIZA,

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CRUZ - EMPOCRUZ E.S.P, EMPRESA SOLIDARIA DE PELAYA EMSOPEL E.S.P. y UNIDAD MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE SAN EDUARDO, ASOCIACION DE SOCIOS SUSCRIPTORES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL BARRIO CARTAGENA FACATATIVA.

- Se presentan diferencias en los indicadores relacionados en la evaluación y la información de indicadores IFA (Indicador Financiero Agregado) publicados en la página web para el año 2014. Dicha diferencia afecta los análisis desarrollados en la evaluación. Dentro de la retroalimentación el grupo de pequeños prestadores informan que: "...es preciso indicar que la información publicada en la página web del Indicador Financiero Agregado (IFA) corresponde a dos periodos: (i) Cálculo realizado antes del primer periodo semestre con base en la información financiera del 2013 vrs 2012 (IFA 2013); y (ii) Cálculo del indicador Financiero Agregado (IFA) publicado a partir de septiembre de 2015, / con base en la información financiera del 2013 vrs 2014 (IFA 2014)...".

Sin embargo, dichas aclaraciones no se especifican en la publicación realizada en la página web; por el contrato se indica que el IFA es para la vigencia 2014, como se puede observar en la imagen siguiente:

www.superservicios.gov.co/content/download/10581/87306/version/1/file/IFA+2014.pdf

Indicador Financiero Agregado - IFA

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 Artículo 79, numeral 11 se competencias de la Superintendencia de Servicios Públicos evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a regulación y control, a través de los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación y tomando como base la información reportada al Sistema Único de Información - SUI por parte de los prestadores.

En consideración y de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005, el Grupo de Pequeños Prestadores de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo realizó la clasificación del nivel de riesgo mediante el Índice del Indicador Financiero Agregado (IFA) para la vigencia 2014.

Del anterior ejercicio se encontró que de un universo de 2.648 prestadores, 2.230 estuvieron en Nivel de Riesgo 3 (Alto) que representan el 84% resultado que obedeció al no reporte de información financiera de las empresas que reportaron información oportunamente se obtuvo que 87 prestadores se encuentran en riesgo financiero alto, en su mayoría, como consecuencia del resultado del indicador "cobrimiento de costos" y "eficiencia en el recuento". 256 prestadores se encuentran en riesgo medio, producto del resultado del indicador de "eficiencia de recuento" y los 74 prestadores restantes se encuentran en riesgo bajo, lo que significa un manejo de adecuado en su gestión financiera.

ID	NOMBRE PRESTADOR	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	RESULTADO INDICADORES			RANGO INDICADORES				Nivel IFA
				Liquidación L	Eficiencia del Recuento ER	Cobrimiento de Costos CC	Rango L	Rango ER	Rango CC	Rango IFA	
20	OFICINA DE DESARROLLO ECONOMICO Y SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE RISARALDA	CALDAS	RISARALDA	NO REPORTE	NO REPORTE	NO REPORTE	Rango 3	Rango 3	Rango 3	Rango 3	Alto
5	MUNICIPIO DE CURILLO - CAQUETA	CAQUETA	CURILLO	NO REPORTE	NO REPORTE	NO REPORTE	Rango 3	Rango 3	Rango 3	Rango 3	Alto
6	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SOJA A	BOYACA	BOYACA	4.49	NO REPORTE	0.83	Rango 1	Rango 3	Rango 2	Rango 2	Medio
7	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE TASCÓ	BOYACA	TASCÓ	7.72	NO REPORTE	0.15	Rango 1	Rango 3	Rango 3	Rango 3	Alto
8	ACUEDUCTO REGIONAL TIERRA NEGRA DE TIBAZOZA	BOYACA	TIBAZOZA	NO REPORTE	NO REPORTE	NO REPORTE	Rango 3	Rango 3	Rango 3	Rango 3	Alto
9	ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO TURBANO DEL MUNICIPIO DE TURMEQUE	BOYACA	TURMEQUE	42.01	1.00	1.01	Rango 1	Rango 1	Rango 1	Rango 1	Bajo
20	UNIDAD ADMINISTRADORA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL MUNICIPIO DE DICATA	BOYACA	DICATA	149.80	NO REPORTE	0.81	Rango 1	Rango 3	Rango 2	Rango 2	Medio

Fuente: <http://www.superservicios.gov.co/content/download/10581/87306/version/1/file/IFA+2014.pdf>

- Al realizar el análisis de las evaluaciones integrales se presentan situaciones particulares de empresas que no son claras y/o que presentan inconsistencias en su redacción. Dichas situaciones son:

ASOCIACION JUNTA ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE DORADAL



En Aspectos tarifarios acueducto y alcantarillado, la evaluación relaciona un análisis de solicitud de información desde el año 2012 en la cual con radicado No. 20124600499031 de fecha 4 de julio de 2012, se requirió aclaración en 30 aspectos de acuerdo a las diferencias encontradas en los cálculos de CMA, CMO, CMI y CMT. Sin embargo, dentro de la misma evaluación se especifica que la empresa no ha dado una respuesta satisfactoria y se limita a invitar a la empresa "...atender los requerimientos realizados a través de Radicado SSPD No.20124600499031 de fecha 4 de julio de 2012..."

Al ingresar al link http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074 donde se relacionan los contratos de condiciones uniformes (CCU) se pudo evidenciar que se relaciona norma en formato Word de sin ningún tipo de firmas. Sin embargo, durante la reunión de cierre se clarifica que si bien el documento no se encuentra con las firmas respectivas, el contenido específico del contrato de condiciones uniformes cumple con la necesidad de la entidad para el respectivo análisis.

Los valores presentados como ingresos operacionales para el servicio de acueducto no corresponden a los registrados en el SUI. Mientras en la evaluación en la tabla No. 5 se describen que para el servicio de Acueducto se presentó en el año 2014 \$279.446.973 y en el año 2013 \$58.233.130, al consultar en el SUI el reporte http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_fin_055 se registran valores diferentes así, año 2014 \$310.099.592 y año 2013 \$63.841.828. Como se presenta en la siguiente imagen:

Estado de Resultado	
Periodo	Año
2014	2013
Asociación Junta Administradora del Acueducto y Alcantarillado de Doradal	
Ingresos Operacionales	
29.800.592	63.841.828
Ingresos No Operacionales	
2.118.100	1.000.000
Otros Ingresos	
279.446.973	58.233.130
Total Ingresos	
310.099.592	63.841.828

Tabla No. 5. Estado de Resultado en pesos administrados (\$)

DETALLE	2014	%	2013	%
Arrendamientos	29.800.592	100%	63.841.828	100%
Arrendamiento	14.231.132	48%	32.713.645	51%
Servicio de Alcantarillado	24.261.636	78%	27.582.117	43%
Otros Arrendamientos	80	0%	20.000.000	31%
Salarios y Honorarios	1.985.000	7%	300.000.000	470%
Costos de Ventas y Distribución	12.496.588	42%	300.000.000	470%
Impuestos	12.948.887	43%	100.000.000	156%
Costos Operacionales	27.733.594	89%	41.130.170	64%
Costos de Alcantarillado	26.984.000	87%	41.130.170	64%
Ingresos y Gastos por Intereses	786.200	0%	4.397.000	7%
Resultados Operacionales	-11.897.138	-38%	1.638.287	3%
Plus o menos	3.000.000	1%	7.000.000	11%
Resultados Operacionales	-8.897.138	-3%	1.638.287	3%
Resultados antes de impuestos	16.892.973	5%	111.873.287	174%
Impuestos	8.892.973	3%	111.873.287	174%
Resultados antes de impuestos	8.892.973	3%	111.873.287	174%
Resultados antes de impuestos	8.892.973	3%	111.873.287	174%

Dicha situación impacta en el análisis que se realiza en la evaluación.

En la evaluación se especifica "... a la falta de detalle en el reporte del PUC y de explicación en los anexos de los estados financieros, se solicita que el prestador explique el significativo incremento en dichas cuentas...". Sin embargo, no se presenta evidencia de dicha solicitud de aclaración o seguimiento alguno por parte del Grupo de Pequeños Prestadores.



**UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE EL
ESPINO-BOYACA**

En el servicio de Acueducto no se pudo analizar el control de calidad de agua pues la empresa no ha reportado la información, sin embargo, no se presenta requerimiento alguno para analizar dicha situación.

Según radicado No. 20164000089863 el grupo de pequeños prestadores aclara que *"...Frente a lo expresado, es importante señalar que la fuente de información oficial para que esta entidad se pronuncie sobre la calidad de agua proviene del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad de Agua para Consumo Humano – SIVICAP y en cuanto a control la que reporten las empresas al SUI; para la fecha de la evaluación integral no se contaba con información proveniente del SIVICAP, y la reportada a través del SUI, no era suficiente para emitir un concepto sobre calidad del agua, por lo que se optó por no referirse al tema..."*. Sin embargo, dicha aclaración no se ve reflejada en la evaluación integral. Se recomienda incluir en las futuras evaluaciones o diagnósticos todas las aclaraciones y precisiones respectivas, con el fin de dar claridad sobre los análisis realizados y las observaciones descritas en la misma.

En el análisis de alcantarillado se especifica *"...tratamiento de aguas residuales : La Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de El Espino – Boyacá no cuenta con Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR para el tratamiento de las aguas residuales que genera..."* sin embargo, no se concluye si dicha situación es buena o mala para la empresa y la comunidad ni se exponen los efectos que esta situación genera a la Población.

Dentro de los aspectos Comerciales, se especifica que el prestador debe explicar el comportamiento en los suscriptores. Con relación al Plan de Contingencia se presenta que desde la vigencia 2012 se solicitó los ajustes correspondientes y el prestador no ha dado respuesta. Y por tal motivo la Superservicios no ha podido realizar el análisis correspondiente. Situación que no presenta ningún tipo de requerimiento contundente para el reporte de la información

Si bien dentro de la evaluación se especifica que se realizó el reporte de las PQRs en el aplicativo SUI al realizar la búsqueda a través del reporte http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_com_101 se evidencia que solo muestra información hasta el año 2010. Dentro de la evaluación se repite el numeral 6 con diferentes títulos.

Los valores relacionados en la evaluación en la tabla No. 2, para la vigencia 2014, no concuerdan con los resultados generados en los reportes del SUI. Específicamente en lo relacionado con Resultado Operacional, Resultado Antes de Impuestos y Resultado Neto, como se presenta en los siguientes cuadros:

Reporte Estado de resultado SUI por servicio



2014	Ingresos Operacionales	Costo de Ventas	Utilidad Bruta	Gastos de Administración	Provisión de Depreciaciones y Amortizaciones	Utilidad Operacional	Otros Ingresos	Otros Gastos	Utilidad Antes de Corrección Monetaria	Corrección Monetaria	Utilidad Neta	Actividades	Tipo de Cuenta
Acueducto	3451899	1675990	1775909	20025	0	1764885	0	0	1764885	0	1764885		No Aplica
Alcantarillado	1946499	414089	652000	225	0	652500	0	0	652500	0	652500		No Aplica
Aseo	3294992	4694899	-1190000	60	0	-1121000	0	0	-1120000	0	-1120000		No Aplica
TOTALES	\$ 78.231.000	\$ 64.954.000	\$ 13.277.000	\$ 220.320	\$ -	\$ 12.964.465	\$ -	\$ -	\$ 12.964.465	\$ -	\$ 12.964.465		

Tabla comparativa evaluación
Tabla 2. Estado de Resultados en pesos colombianos (\$)

DETALLE	2.013	%	2.014	%	Var (\$) 13-14	Var (%) 13-14
Ingresos Operacionales	52.472.000	100%	78.231.000	100%	25.759.000	33%
Servicio de Acueducto	21.323.000	41%	34.631.000	44%	13.308.000	62%
Servicio de Alcantarillado	7.788.000	15%	10.696.000	14%	2.908.000	37%
Servicio de Aseo	23.361.000	45%	32.904.000	42%	9.543.000	41%
Costo de Ventas y Operación	39.286.000	75%	64.954.000	83%	25.668.000	65%
Utilidad Bruta	13.186.000	25%	13.277.000	17%	91.000	1%
Gastos Operacionales	10.000	0%	150.000	0%	140.000	1400%
Gastos de Administración	10.000	0%	150.000	0%	140.000	1400%
Resultado Operacional	13.176.000	25%	13.127.000	17%	-49.000	0%
Resultado antes de Impuestos	13.176.000	25%	13.127.000	17%	-49.000	0%
Resultado Neto	13.176.000	25%	13.127.000	17%	-49.000	0%

Fuente: Sistema Único de Información -SUI, 24 de septiembre de 2015

Dicha situación impacta el análisis relacionado en la evaluación.

UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIQUIZA

Dentro de la evaluación a página 15 se especifica "...Muestras de control de calidad del agua: Consultado el SUI se encontró que el prestador no ha reportado la información de los formatos de "CALIDAD AGUA CARACTERISTICAS BASICAS - RANGO 1" y "CARACTERÍSTICAS ESPECIALES RANGO 1" para los años 2013 y 2014, las cuales le permitiría tomar las acciones preventivas y/o correctivas a las que haya lugar que conlleven a suministrar a la población en todo momento agua apta para consumo humano. Por lo anterior, debe proceder al cargue de la información de forma INMEDIATA...". Sin embargo, no encuentra trazabilidad sobre la respuesta a dicha solicitud.



Dentro de la evaluación se evidencia que el prestador no reporte el pasivo corriente y no corriente, por tal motivo dentro de la evaluación se solicita que explique ampliamente el motivo de no tener ningún registro en las mismas. Por otra parte, con relación al reporte de los contratos de condiciones Uniformes (CCU) dentro de la evaluación se hace un llamado a la empresa donde se especifica: "*subsana*das de forma **INMEDIATA** con el fin que se divulguen las condiciones uniformes del CCU y los usuarios conozcan los derechos, deberes, condiciones uniformes, y se reporte al SUI el CCU de los servicios públicos mencionados con los anexos técnicos completos..." Sin embargo, al consultar en el SUI se pudo evidenciar que la empresa no ha realizado los reportes correspondientes.

Para mayor detalle ver anexo No. 1

RECOMENDACIÓN No. 1

Fortalecer los puntos de control de revisión y aprobación de las evaluaciones Integrales, con el fin de presentar información consistente.

Incluir dentro de las Evaluaciones Integrales las solicitudes de planes de mejoramiento que haya lugar, con el fin de garantizar que las observaciones formuladas en evaluaciones anteriores hayan sido tratadas y se pueda evidenciar las mejoras.

Fortalecer el capítulo de conclusiones y recomendaciones, estipulando posiciones claras para que las empresas evaluadas puedan tomar dichas recomendaciones y aplicarlas para el mejoramiento de su gestión y prestación del servicio.

OBSERVACIÓN No. 2

Para la vigencia 2016 en el acta de enero 26 de 2016 donde se definen los lineamientos de evaluaciones integrales de la vigencia se especifica que se realizarán diagnósticos de todos los prestadores con el fin de conocer el estado en relación con la prestación de los mismos.

Sin embargo, dicha situación no se encuentra enmarcada dentro del proceso de INSPECCIÓN el cual especifica en su objetivo "Evaluar la gestión financiera, técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos a través de un informe que permite determinar posibles acciones de control", el cual tiene dentro de sus actividades formatos establecidos para su desarrollo. Por otra parte en la resolución No. 20075240022055 donde se crea el grupo de pequeños prestadores en su artículo 1 se especifica "*Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa; publicar las evaluaciones.*" al corte de la auditoría se pudo evidenciar que dichos diagnósticos no se encuentran publicados.

RECOMENDACIÓN No. 2

Realizar un análisis sobre el formato de diagnóstico utilizado durante la gestión del 2016, frente a lo establecido en el proceso de Inspección con el fin de determinar en conjunto con la dos Delegadas los posibles ajustes, a fin de que el producto realizado por el Grupo de pequeños

prestadores se encuentre dentro del proceso misional. Adicionalmente, realizar las publicaciones correspondientes en la página web de los diagnósticos realizados durante la vigencia 2016, como resultado de la gestión.

2.3 PROCESO DE INSPECCION- PROCEDIMIENTO VISITAS TÉCNICAS A EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - IN-P-003,

Durante la vigencia 2015 se realizaron un total de 92 visitas distribuidas así:

Etiquetas de fila	Cuenta de NOMBRE DEL PRESTADOR
AMAZONAS	2
BOLIVAR	1
BOYACA	10
BOYACÁ	1
CAUCA	2
CESAR	11
CHOCO	1
CUNDINAMARCA	29
LA GUAJIRA	1
META	15
NORTE DE SANTANDER	1
SANTANDER	4
SUCRE	2
TOLIMA	7
VALLE DEL CAUDA	2
VICHADA	1
Total general	92

Con el fin de analizar la población y realizar una trazabilidad al cumplimiento del procedimiento se generó una muestra de 20 visitas presentando las siguientes situaciones:

Cada una de las visitas se encuentra registrada adecuadamente en el aplicativo SUI con los soportes correspondientes.

Dentro de aplicativo SUI se encuentra cargada la información tanto del formato Acta de Visita IN-F-001 como el Informe de Visita IN-F-002.

Dentro de los informes y las actas de la muestra de visitas realizadas, se pudo determinar que no se relacionan en los prestadores alguna situación que implique riesgo en la prestación del servicio.

2.4 PROCESO DE VIGILANCIA - PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE ALERTAS CIUDADANAS - VG-P-005

La Oficina de Control Interno de la SSPD efectuó análisis al proceso de vigilancia enfatizada en el cumplimiento del procedimiento "Atención de Alertas Ciudadanas" y oportunidad en la gestión realizada por el Grupo de Pequeños Prestadores, con el fin de verificar el trámite que se ha dado a las alertas ciudadanas que se presentan en relación con la prestación de los servicios públicos de AAA, por presuntos incumplimientos a la Ley 142 de 1994, a la regulación, al contrato de condiciones uniformes y demás normas complementarias para adoptar las medidas de vigilancia, inspección y/o control a que haya lugar.

De acuerdo con la información reportada por el Grupo de Pequeños Prestadores, las alertas ciudadanas recibidas durante la vigencia 2015 suman un total de 8, las cuales presentan respuesta oportuna por parte de la Superintendencia. A continuación se detalla las Alertas Ciudadanas:

RADICADO DE ENTRADA	FECHA	SERVICIO	RADICADO DE SALIDA	FECHA	OBSERVACIONES
20155290445502	11/08/2015	ACUEDUCTO	20154600502811	02/09/2015	A través de derecho de petición se solicita viabilidad del servicio de agua, se remite concepto jurídico, dando respuesta de fondo.
20158500138812	26/08/2015	ACUEDUCTO	20154600727981	30/10/2015	Se solicita concepto jurídico sobre agua no contabilizada, se realiza pronunciamiento de fondo y se da respuesta.
20155290519152	16/09/2015	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	20154600728451	30/10/2015	Se da respuesta de fondo sobre solicitud de visita de inspección.
20155290661272	25/11/2015	ACUEDUCTO	20154600823691	17/12/2015	Se da respuesta de fondo sobre solicitud de visita de inspección.
20155290645222	18/11/2015	ACUEDUCTO	20154600842611	23/12/2015	Se da respuesta de fondo sobre impugnación de asamblea de suscriptores.
20155290705102	15/12/2015	ACUEDUCTO	20154600849571	28/12/2015	Se da respuesta de fondo sobre competencia de PQR de Tarifas
20155290590042	21/10/2015	ACUEDUCTO	20154600779951	30/11/2015	Solicitud de Concepto Jurídico sobre situación administrativa
20165290035452	25/01/2016	ACUEDUCTO	20164600210061	18/04/2016	Solicitud de Concepto Jurídico sobre cortes en el acueducto.

2.5 VERIFICAR Y ANALIZAR LA INTERACCIÓN QUE EXISTE ENTRE EL GRUPO SUI, DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL Y EL GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES

La interacción que el Grupo de Pequeños Prestadores mantiene con el Grupo SUI hace relación a solicitudes de conceptos para la reversión de información, actualización y/o cancelación y/o inscripción del RUP entre otros.

Una vez analizada la información remitida por el Grupo SUI se pudo identificar que se tramitaron 1731 radicados remitidos al Grupo de Pequeños Prestadores los cuales fueron evacuados en los tiempos establecidos.

El comportamiento de los requerimientos remitidos por el trámite correspondiente es el siguiente:

TIPIFICACIÓN	TOTAL
1158 SOLICITUD DE REVERSION DE INFORMACION SUI	1045
0238 SOLICITUD DE ACTUALIZACION	556
0234 SOLICITUD DE INSCRIPCION	45
0239 RESPUESTA A SOLICITUD DE ACTUALIZACION	39
0240 SOLICITUD DE CANCELACION	20
0235 RESPUESTA A SOLICITUD DE INSCRIPCION	18
0242 REQUERIMIENTO / RESPUESTA RUPS	7
0241 RESPUESTA A SOLICITUD DE CANCELACION	1
TOTAL GENERAL	1731

La interacción que el Grupo de Pequeños Prestadores mantiene con la Dirección General Territorial hace relación a las Alertas Ciudadanas remitidas por las Direcciones Territoriales. Sin embargo, dicho direccionamiento se realiza al Delegado AAA y de allí se realiza la distribución.

Según información remitida por la DGT se informa que existen un total de 18 radicados que se tipifican clasifican como Alertas Ciudadanas. Sin embargo, una vez analizado los radicados los mismos no tienen las características propias de una Alerta Ciudadana.

De dicha información remitida, no se identificó ninguna Alerta Ciudadana en cabeza del Grupo de Pequeños Prestadores. Para mayor detalle ver Anexo No. 3

2.6 VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS EN EL PLAN DE ACCIÓN CORRESPONDIENTE AL GRUPO DE PEQUEÑOS PRESTADORES..

El análisis realizado se basa en la información reportada en el aplicativo SIGGESTIÓN a corte Julio de 2016. Sin embargo, es necesario aclarar que en dicho sistema no se realiza el reporte por el Grupo de Pequeños Prestadores, sino que sus actividades se reportan dentro de la gestión de la Delegada AAA. Por tal motivo, la verificación realizada durante la auditoría va dirigida a las actividades que se encuentran relacionadas a la Dependencia Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo. En tal sentido, se presentan a continuación los resultados de la verificación realizada a la ejecución de las actividades del plan de acción, del mencionado Grupo

Resultado Esperado	Actividad	Porcentaje de avance	Fecha de corte	Observación
11375	Suscribir y hacer seguimiento a los programas de gestión con los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo	0	Julio de 2016	No se ha realizado ningún avance en dicha actividad. El último reporte especifica que " En el mes de julio la SDAAA no suscribió programas de gestión, teniendo en cuenta que se adelantan otras acciones de inspección, vigilancia y control"
11376	Verificar y revisar los planes de contingencia reportados por los prestadores en cumplimiento de la resolución 154 de 2014 (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio)	87	Julio de 2016	Se presenta avances en los cuales se ve registrado los resultados de la verificación por parte del Grupo de Pequeños Prestadores a los planes de contingencia
11379	Elaborar los diagnósticos para los pequeños prestadores que presentan información en SUI	9	Julio de 2016	Se presenta como actividad por demanda. Sin embargo, según el acta de lineamiento se especifica que se debe realizar dichos diagnostico a todos los prestadores por tal motivo se conoce la población, lo cual no entraría como actividad por demanda.
11393	Adelantar la verificación de Estudios de costos y Tarifas para los pequeños prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo	19	Julio de 2016	Se presentan los avances y los soportes que dan cumplimiento al porcentaje de avance
11394	Diseñar los criterios diferenciales para adelantar el control, inspección y vigilancia a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas rurales en cumplimiento del artículo 87 Ley 1753 de 2015	100	Julio de 2016	Se diseñaron los criterios diferenciales y fueron presentados en el III Congreso Internacional de Acueductos Rurales
11395	Adelantar acciones de inspección y vigilancia preventiva a los prestadores de área rural objeto de vigilancia diferencial	0	Julio de 2016	No se presenta avance en dicha actividad-
11521	Realizar auditorías in situ en los prestadores de servicios públicos para verificar la consistencia y calidad de información	23	Julio de 2016	Si bien se presenta avances no se visualiza dentro de los avances y soportes los aportes dados por el Grupo de Pequeños Prestadores

Resultado Esperado	Actividad	Porcentaje de avance	Fecha de corte	Observación
11520	Adelantar auditorias de información de calidad de información al interior de la entidad	53	Julio de 2016	La actividad se encuentra debidamente reportada en el aplicativo SISGESTIÓN

2.7 VERIFICAR LA LEGALIZACIÓN DE VIÁTICOS Y GASTOS DE DESPLAZAMIENTO, ASÍ COMO EL MANEJO DE TRÁMITES EN EL APLICATIVO ORFEO.

2.7.1 LEGALIZACIÓN DE VIÁTICOS Y GASTOS DE DESPLAZAMIENTO

Con el fin de determinar la legalización oportuna de los viáticos y gastos de desplazamiento, por parte de los empleados y contratistas de la Oficina Asesora de Planeación, se procedió a generar a través del aplicativo Finanzas Web, módulo contabilidad, el reporte "SCMRLAMY Libro auxiliar cuentas", en el cual se evidencia para cada comisionado, los saldos pendientes por legalizar.

Una vez analizada dicha información, se logró identificar no existen valores por legalizar

2.7.2 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE TRÁMITES EN ORFEO

Con el fin de dar alertas tempranas sobre el tratamiento de los trámites, la Oficina de Control Interno presenta el estado de los radicados en estado "EN GESTIÓN".

En virtud de lo anterior, debe precisarse que al existir una dinámica en la operación de los registros, el resultado tendrá una relación directa con la fecha de corte y la fecha de obtención de los datos, por lo tanto las cifras presentadas corresponden al momento en que fue obtenida la información, es decir el 29 de Agosto de 2016.

OBSERVACIÓN No. 3

A la fecha del corte se presenta 300 radicados en estado "EN GESTION". Los cuales se clasifican por tipo de documento así:

TIPO DE DOCUMENTO	No. DE RADICADOS
REMISION DE INFORMACION	138
REQUERIMIENTO / RESPUESTA TARIFARIA	42
COPIA	32
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR Y/O INTERES GENERAL	28
REQUERIMIENTO / RESPUESTA TECNICA	28
REQUERIMIENTO / RESPUESTA FINANCIERA	9

TIPO DE DOCUMENTO	No. DE RADICADOS
REQUERIMIENTO / RESPUESTA INTEGRAL	7
SOLICITUD DE ACTUALIZACION	5
SOLICITUD DE SOPORTE	3
SOLICITUD DE REVERSION DE INFORMACION SUI	2
ANEXO A P.Q.R.	1
CIRCULAR	1
COMUNICACION DE CONTRATISTA	1
DENUNCIA	1
SOLICITUD DE APROBACION DE PRODUCTOS MARGINALES	1
SOLICITUD DE INSCRIPCION	1
TOTAL GENERAL	300

Por otra parte existen 396 radicados a los cuales no se les relaciona a ningún expediente virtual.

Para detalle de los radicados ver Anexo No. 2

RECOMENDACIÓN No. 3

Realizar la verificación de los radicados que se encuentra con estado EN GESTIÓN, con el fin de realizar la correspondiente depuración y si es el caso dar el cierre respectivo en el aplicativo ORFEO. Adicionalmente, hacer la depuración relacionada con aquellos radicados que no tienen expediente virtual

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En términos generales se observa un cumplimiento de los procesos de inspección y vigilancia por parte del grupo de pequeños prestadores. Al realizar el seguimiento correspondiente de las actividades de cada uno de los procedimientos auditados se constató que el grupo de pequeños prestadores en forma general cumple con los lineamientos, políticas y demás parámetros que se encuentran definidos en los mismos.

Dentro de la Muestra analizada de las evaluaciones integrales, se presentaron debilidades en la información y cifras presentadas. Se recomienda fortalecer los puntos de control en las revisiones de dichos documentos con el fin de que la información que le llega a las Empresas se encuentre con la mayor presión y coherencia con el SUI.

Se resalta el manejo que se ha realizado a la documentación y trazabilidad de las visitas realizadas a las diferentes empresas. Dichos soportes se encuentra almacenados en el aplicativo SUI y cuentan con todos los soportes correspondientes.

De otra parte para esta Oficina no es clara la diferencia entre el trámite de una alerta ciudadana y el de un Derecho de Petición, ya que en el mismo procedimiento en su actividad No 1 se da la instrucción de tipificar las alertas ciudadanas como un derecho de Petición, y si se parte del principio que una alerta ciudadana es para una pronta solución o pronunciamiento de la superintendencia no se encuentra el valor agregado de dicho procedimiento.

Finalmente se formulan 3 observaciones para lo cual es necesario que se verifique puntualmente los casos analizados con el fin de evaluar la pertinencia de realizar los ajustes correspondientes. Así las cosas, las acciones emprendidas para el mejoramiento del proceso resultado de las observaciones de la auditoría, se formulen de acuerdo con la metodología adoptada por la entidad, según lo especificado en el procedimiento publicado en SIGME como "Acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001", logrando la debida documentación a través del aplicativo SIGME para su posterior seguimiento. La Oficina de Control Interno realizará de manera trimestral el seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas.

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