

Bogotá, D.C.,

Doctora
PATRICIA DUQUE CRUZ
Superintendente
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Bogotá D.C.

Contraloría General de la República :: SOD 02-12-2014 17:11
Al Contestar Cite Este No.: 2014EE0192316 Fol.1 Anex:1 FA:33
ORIGEN: 85111-CONTRALORIA DELEGADA PARA EL SECTOR INFRAESTRUCTURA / JULIAN
EDUARDO POLANIA POLANIA
DESTINO: PATRICIA DUQUE CRUZ / SUPERSERVICIOS
ASUNTO: REMISION INFORME FINAL AUDITORIA SUPERPUBLICOS
OBS: ROSA DIAZ DE ARRIETA
2014EE0192316

Asunto: Informe Final de Auditoría Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Respetada doctora Patricia:

Finalizado el proceso auditor adelantando a Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, vigencia 2013, de manera atenta hago entrega en copia dura del Informe Final de Auditoría, debidamente firmado.

La entidad debe ajustar el Plan de Mejoramiento con las acciones y actividades que se implementarán, las cuales deberán responder a cada una de las debilidades detectadas y comunicadas en este informe, el cronograma para su implementación y los responsables de su desarrollo. Este Plan debe ser reportado al Sistema de Rendición de Cuentas e Informes – (SIRECI) en el término de quince (15) días hábiles posteriores al recibo del informe, de igual manera, deberá rendirse los avances del mismo.

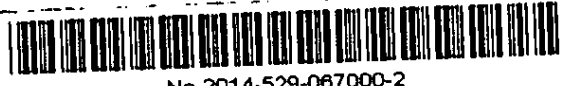
Cordial saludo,


JULIAN EDUARDO POLANIA POLANIA
Contralor Delegado Sector Infraestructura Física y Telecomunicaciones,
Comercio Exterior y Desarrollo Regional

Anexo: Un (1) informe

Proyectó: Luis Guillermo Hernández Ochoa
Revisó: Rosa Díaz de Arrieta
Aprobó: Javier Ernesto Gutiérrez Oviedo

TRD 85111-077-162 Informe Final de Auditoría


No 2014-529-067000-2
Asunto: INFORME FINAL DE ALTO Destino: DESPACHO DEL SUPERIN
Fecha Radicado: 04/12/2014 15:59:41 Usuario Radicador: ERINCON
Remitente: (EMP) CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
Consulte el estado de su trámite en nuestra página - www.superservicios.gov.co
Bogotá D.C. Cra 18 No 84-35. Tel. 6913006

397

INFORME DE AUDITORÍA

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SSPD
2013

CGR-CDIFTCEDR- No. 033
Noviembre de 2014



Contralor General de la República

Edgardo José Maya Villazón

Vicecontralor (E)

José Antonio Soto Murgas

Contralor Delegado para el Sector
Infraestructura Física y
Telecomunicaciones,
Comercio Exterior y Desarrollo Regional

Julián Eduardo Polanía Polanía

Director de Vigilancia Fiscal

Javier Ernesto Gutiérrez Oviedo

Supervisora

Rosa Díaz de Arrieta

Equipo de Auditores

Responsable de Auditoría

Luis Guillermo Hernández Ochoa

Integrantes del Equipo Auditor

Ana María Cuayal Muñoz
Edgar Vega Pérez
Luis Alberto Caicedo Urbano
María de Jesús Rodríguez Urbina
Martha Isabel Aponte Gutiérrez
Nauri Duque Pulido
Orlando Bolaños Rueda
Sandra Marcela Duarte Acero
Víctor Manuel Sánchez Villamil

TABLA DE CONTENIDO DEL INFORME

	Página
1. HECHOS RELEVANTES EN EL PERIODO AUDITADO	4
2. DICTAMEN INTEGRAL	6
2.1. GESTIÓN Y RESULTADOS	7
2.1.1. Gestión	8
2.1.2. Resultados	9
2.1.3. Legalidad	10
2.1.4. Financiero	11
2.1.5. Sistema de Control Interno	12
2.2. FENECIMIENTO DE LA CUENTA	12
2.3. PLAN DE MEJORAMIENTO	13
2.4. RELACION DE HALLAZGOS	13
3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	14
3.1 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS	14
3.1.1. Gestión	15
3.1.2. Legalidad	47
3.1.3. Financiero	60
3.1.4. Seguimiento a Plan de Mejoramiento	63
3.1.5. Seguimiento a Funciones de Advertencia	64
3.1.6. Austeridad del gasto	67
3.1.7. Atención Quejas y Denuncias	67
4. ANEXOS	69



1. HECHOS RELEVANTES EN EL PERIODO AUDITADO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento con su función de entidad nacional encargada de sancionar a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios que incumplan con las normas a que están comprometidas, cuenta con la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación como área encargada de la formulación de políticas, directrices y criterios para la administración, liquidación, reestructuración y demás ejercicios de intervención o liquidación a que se vea abocada dentro de su función.

Esta Dirección es el ente de orientación, apoyo y coordinación, al momento de ejecutar las medidas de toma de posesión, comunicación, seguimiento y monitoreo del proceso que se haya determinado, salvaguardando la prestación del servicio y actuando en concordancia con la Ley.

La Dirección de Intervenidas es también la encargada de coordinar con las superintendencias delegadas, la supervisión de la prestación de los servicios públicos respectivos a cargo de los prestadores intervenidos, manteniendo la primacía del usuario sobre el prestador.

EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL

Los eventos de presencia institucional tiene como objetivo principal generar espacios de acercamientos con la ciudadanía y con otras entidades del sector de los servicios públicos domiciliarios con el fin de promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los Mecanismos de Participación Ciudadana.

La Superservicios ha diseñado diferentes estrategias de impacto municipal, departamental, regional y nacional y ha recorrido gran parte del territorio nacional priorizando aquellas regiones con situaciones críticas en la prestación los servicios públicos domiciliarios.

ENTIDADES EN ADMINISTRACIÓN:

- Empresas Municipales De Cartago - EMCARTAGO S.A. ESP
- Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa Del Rosario ESP.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal ESP



- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal ESP
- Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. ESP.

ENTIDADES EN LIQUIDACIÓN:

- Empresa Ingeniería y Obras SA ESP (en liquidación). Fecha de intervención: 23 de mayo de 2012.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Quibdó EPS (en liquidación). Fecha de intervención: 11 de enero de 2005. Fecha de liquidación: 25 de octubre de 2006.
- Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali ESP (En liquidación) Fecha de Intervención: 27 de octubre de 2005. Fecha de Liquidación: 29 de marzo de 2009.

BENEFICIOS PROCESO AUDITOR

Como resultado de la auditoría realizada por la CGR a la vigencia 2011, se establecieron los hallazgos 49 y 57 los cuales hacen referencia a problemas relacionados con el recaudo de la Contribución Especial a cargo de las Empresas de Servicios Públicos. De esta forma, gracias a las acciones de mejora diseñadas por la entidad en razón a los mencionados hallazgos, logró mantener un mejor flujo de caja al recaudar a manera de Anticipo **\$42.513 millones**, distribuidos así: \$2.111 millones en 2013¹ y \$40.402 millones a mayo de 2014², permite a la entidad disponer oportunamente de los recursos para la ejecución de su misión.

¹ Cifra no reportada en el informe de auditoría anterior

² Memorando 20145340108913 de 18 de Noviembre de 2014 Director Financiero SSPD



Bogotá, D. C.

Doctora

PATRICIA DUQUE CRUZ

Superintendente

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD

Bogotá D. C.

La Contraloría General de la República, con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, adelantó Auditoria a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD, a través de la evaluación de los principios de la gestión fiscal: economía, eficiencia, eficacia, equidad y valoración de los costos ambientales con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en las áreas, actividades o procesos examinados, el examen al Balance General con corte a 31 de diciembre de 2013 y al Estado de Actividad Financiera, Económica y Social para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del mismo año; dichos estados contables fueron examinados y comparados con los del año anterior los cuales fueron auditados por la Contraloría General de la República

La auditoría incluyó la comprobación de que las operaciones financieras, administrativas y económicas se realizaron conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos aplicables. Asimismo, evaluó el Sistema de Control Interno.

Es responsabilidad de la administración el contenido de la información suministrada por la entidad y analizada por la Contraloría General de la República. Igualmente, es responsable por la preparación y correcta presentación de estos estados financieros de conformidad con las normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad universalmente aceptados o prescritos por el Contador General

La responsabilidad de la Contraloría General de la República consiste en producir un informe que contenga el pronunciamiento sobre el fenecimiento (o no) de la cuenta, con fundamento en la evaluación de la Gestión y Resultados, Financiero (opinión sobre la razonabilidad de los Estados Contables), Legalidad y Control Interno; obtenidos por la administración de la entidad en las áreas y/o procesos auditados.

La SSPD entregó a la CGR la carta de salvaguarda debidamente firmada por la Superintendente y el Secretario General de fecha 12 de agosto de 2014.

11/1

La Representante Legal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD, rindió la cuenta por la vigencia fiscal del año 2013, dentro de los plazos previstos en la Resolución Orgánica 7350 del 29 de noviembre de 2013 de la CGR.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoría gubernamental colombianas (NAGC) compatibles con las normas internacionales de auditoría – (NIA´s) y con políticas y procedimientos prescritos por la Contraloría General de la República. Tales normas requieren que planifique y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores e inconsistencias significativas. La auditoría incluye examinar, sobre una base selectiva, la evidencia que soporta las cifras, las revelaciones en los estados financieros los documentos que soportan la gestión y los resultados de la entidad y el cumplimiento de las disposiciones legales, así como la adecuada implementación y funcionamiento del sistema de control interno.

Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del criterio profesional del auditor, incluyendo su evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros y de la gestión y resultados de la SSPD. En la evaluación del riesgo, el auditor considera el control interno de la Entidad como relevante para todos sus propósitos, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye, evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones contables significativas hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la auditoría proporciona una base razonable para expresar nuestro concepto y la opinión.

La auditoría incluye el examen a la sede principal, las Direcciones Territoriales y Puntos de Atención al Ciudadano, distribuidos a nivel nacional, se evaluaron a través de la información documental, sin requerir desplazamientos en el presente proceso auditor.

No hubo limitaciones en el alcance del trabajo de auditoría.

Los hallazgos se dieron a conocer oportunamente a la entidad dentro del desarrollo de la auditoría, las respuestas de la administración fueron analizadas.

2.1. EVALUACION DE GESTIÓN Y RESULTADOS

La evaluación de la gestión y resultados se fundamenta en los sistemas de control de: Gestión, Resultados, Legalidad, Financiero y Control Interno; los cuales contemplan las variables que son verificadas y calificadas por el equipo auditor.

El concepto sobre la gestión de la Entidad presenta cambios con relación al concepto del año anterior, se determinaron algunas situaciones que afectaron la misma y que deben ser objeto de mejoramiento, como se detalla en el cuerpo del presente informe.

La Contraloría General de la República como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión en las áreas, procesos y actividades auditadas, es **Favorable**, con una calificación de **83.74** resultante de ponderar los aspectos que se relacionan a continuación.

2.1.1 Gestión

2.1.1.1 Componentes Matriz Evaluación Gestión y Resultados

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y RESULTADOS	PROMEDIO
CONTROL DE GESTIÓN	72.35
CONTROL DE RESULTADOS	79.15
CONTROL DE LEGALIDAD	84.5
CONTROL FINANCIERO	100,0
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO	70.75
CALIFICACIÓN FINAL DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS PONDERADA	83.740

2.1.1.1.1. Control de Gestión

Se presentan falencias en la eficiencia y la eficacia en la evaluación de Macroprocesos misionales: Inspección, Vigilancia y Control, Participación y Servicio al Ciudadano e Intervención y de apoyo Financiera, Jurídica y Tecnologías de la Información. Se reiteran falencias en la planeación, asignación, ejecución y evaluación, principalmente en la ejecución de contratos que se desprenden de dichos proyectos, además el alto nivel de contrato de prestación de servicios por la Superintendencia.

2.1.1.1.2. Control de Resultados

Para el cumplimiento de sus objetivos misionales la SSPD, durante las últimas vigencias, ha hecho uso de los recursos de inversión a través del diseño y ejecución de planes, programas y proyectos, los cuales son adoptados por la administración para períodos determinados. No obstante, esta práctica, además de estar en contravía de las normas presupuestales, presenta falencias de eficacia, efectividad y eficiencia, como se reporta en el cuerpo del informe. Adicionalmente se determinaron debilidades en la efectividad del Plan de Mejoramiento.

Handwritten signature or initials

2.1.1.1.3. Legalidad

Se presentan fallas en la eficacia de la aplicación de la normatividad en las operaciones financieras, administrativas, económicas y otras internas y externas.

2.1.1.1.4. Financiero

La situación financiera de la Superintendencia a 31 de diciembre de 2013 y los resultados de sus operaciones a la misma fecha, se presentan razonablemente en todos los aspectos importantes.

2.1.1.1.5. Sistema de Control Interno

Se presentan debilidades en la eficacia y eficiencia de los mecanismos de control que afectan la calidad y confianza del Sistema de Control Interno.

2.1.2 Resultados

2.1.2.1 *Gestión - Macro proceso de Inspección, Vigilancia y Control*

Al evaluar las actividades, planes y programas, así como los diferentes proyectos y subproyectos establecidos en el Plan de Acción de la entidad para la vigencia de 2013, se aprecia que no se generan beneficios cuantitativos, producto de las inversiones realizadas, los resultados e indicadores con que cuenta la entidad no se consideran indicadores de impacto que señalen como se fortaleció la vigilancia y control de sus afiliados. Los siguientes aspectos reflejan entre otros las debilidades que conllevaron a dar el concepto de la gestión de la Superservicios.

- Incumplimiento de metas y cronogramas de actividades del plan de acción.
- Inobservancia en el traslado de observaciones de la Oficina de Control Interno a Control Interno Disciplinario.
- Reporte de información incompleta por parte de las empresas de servicios públicos.
- Baja ejecución en Proceso de Modernización Institucional.
- Demora en la ejecución de los proyectos de inversión.
- Contratos de los Proyectos de Inversión no concluidos como estaba previsto en los plazos iniciales durante la vigencia.
- Concentración de contratos en un solo contratista.
- Ausencia de planificación contractual.
- Aplicativo "Comisiones Web", sin funcionamiento.



- Suscripción de contratos de prestación de servicios y/o de servicios profesionales a contratistas que ejercen funciones administrativas propias de cada dependencia.
- Rotación de Agentes Especiales designados para procesos de intervención y/o liquidación.
- Planificación en la asignación de recursos a las Dependencias con cargo a costos de Administración fiduciaria.
- Revisión Tarifaria por solicitudes de devolución por cobros en exceso.
- Incumplimiento en el proceso de vigilancia y control de las Delegadas: Energía y Gas, Acueducto, Alcantarillado y Aseo, respecto del Plan de Acción.
- Falta de oportunidad en el envío de la información al SUI por parte de algunas empresas prestadoras de servicios.
- No existe uniformidad en la plataforma tecnológica, de confiabilidad y oportunidad en la información en SUI, Base de Datos desactualizada.

2.1.3 Legalidad

2.1.3.1. Contratación

En la contratación celebrada por la entidad, se examinaron 28 contratos de un total de 1.274, que representan el 2% del total de los contratos celebrados en la vigencia. La muestra seleccionada suma un total de \$10.411 millones, que representa un 24% del valor total contratado que asciende a \$43.731 millones, y un 10% del total del Presupuesto de la Entidad que ascendió a \$105.117 millones. Dentro de las falencias detectadas, se pudo determinar que la contratación de la entidad presenta ausencia de mecanismos de control, alto margen de contratación para ejecución de funciones administrativas propias de la entidad en los proyectos de inversión, incremento en la contratación de contratista frente al personal de planta y debilidades de los sistemas de información.

2.1.3.2. Procesos Judiciales

Conforme a la relación suministrada por la entidad a 31 de diciembre de 2013, cursaban aproximadamente 2138 procesos judiciales por valor de \$3.721.4 millones, de los cuales 2.127 corresponden a procesos en contra por valor de \$3.718.7 millones y 11 a favor por valor de \$2.773 millones; como muestra objeto de análisis, se evaluaron nueve procesos.

Dentro de la mencionada evaluación se pudo encontrar que hay debilidad de los sistemas de información al igual que algunos fallos de procesos judiciales



contrarios a los intereses de la entidad por falencias en las funciones de inspección, control y vigilancia.

2.1.4 Financiero

Del resultado de la evaluación sobre la información financiera al 31 de diciembre de 2013, se determina una **Opinión sin Salvedades**. El valor de los Activos para el 2013 fue de \$109.016 millones; El valor de las inconsistencias asciende a \$1.039 millones, que equivale al 1.044% con relación al total de activos; el valor de los Ingresos Contribuciones vigencia 2013 fue de \$87.606 millones. Las cuentas evaluadas representan el 87% del Total del Activo.

La opinión sobre los Estados Contables de la Entidad, para la vigencia 2012 fue Limpia.

Así mismo, se evaluó el Sistema de Control Interno contable de la entidad con el fin de conceptuar y medir el riesgo del mismo. En el desarrollo de esta línea se realizó el seguimiento del cumplimiento y efectividad de las acciones de tipo contable suscritas en el plan de mejoramiento.

2.1.4.1 Opinión de los Estados Financieros

En nuestra opinión, por lo expresado en los párrafos siguientes, los estados contables de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios–SSPD–presentan razonablemente en todos los aspectos importantes la situación financiera de la Superintendencia, a 31 de diciembre de 2013 y los resultados de sus operaciones a la misma fecha, de conformidad con los principios y normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad universalmente aceptados o prescritos por la Contaduría General de la Nación.

2.1.4.2. Evaluación del Control Interno Contable

Del resultado de la evaluación sobre la información financiera a 31 de diciembre de 2013, el concepto sobre el Sistema de Control Interno Contable es **Eficiente**, presentando algunas debilidades que no inciden sobre la razonabilidad de los Estados Contables. Siendo las más representativas los problemas con los aplicativos en especial el SUI; inconsistencias en los saldos de las operaciones recíprocas, partidas conciliatorias con antigüedad, los bienes sin realizar su proceso de baja, entre otros aspectos.



2.1.5 Evaluación del Sistema de Control Interno

Para la evaluación se tuvo como punto de referencia la Matriz definida para tal fin en la Guía de Auditoría de la CGR y se realizó en dos etapas: la planeación y la ejecución. En la planeación se preparó un cuestionario con preguntas orientadas a evaluar los controles que minimizan los riesgos establecidos sobre los siguientes procesos misionales establecidos por la entidad: Vigilancia y Control, Gestión Financiera, Presupuestal y Contable, Adquisición de Bienes y Servicios y Gestión de la Defensa Judicial, Gestión de las Tecnologías de la Información, entre otros.

En la etapa de ejecución se determinó la efectividad de los controles seleccionados a través de la ejecución de los procedimientos implantados en los programas de auditoría. El resultado final de la evaluación del sistema de control interno se estableció de acuerdo con los parámetros fijados en la Matriz para la Evaluación del Sistema de Control Interno que se encuentra en la Guía de Auditoría de CGR, cuyos rangos se muestran en la siguiente Tabla.

Tabla No. 1
VALORES DE REFERENCIA

Rangos	Calificación
De 1 a < 1,5	Eficiente
De =>1,5 a <2	Con Deficiencias
De =>2 a 3	Ineficiente

Fuente: Guía de Auditoría de CGR

La evaluación del Sistema de Control Interno de la SSPD, obtuvo una calificación de 1.583, resultado que lo clasifica "Con Deficiencias"; se presentaron observaciones durante el desarrollo del proceso auditor, las cuales se detallan en el resultado del presente informe.

2.2. FENECIMIENTO DE CUENTA

Con base en la calificación de los componentes, obtenida en la evaluación de la Gestión y Resultados, la Contraloría General de la República FENECE la cuenta de la entidad por la vigencia fiscal correspondiente al año 2013

CONCEPTO DE GESTIÓN	MAYOR A 80 PUNTOS	
	MENOR O IGUAL A 80 PUNTOS	DESFAVORABLE
FENECIMIENTO DE LA CUENTA	MAYOR A 80 PUNTOS	
	MENOR O IGUAL A 80 PUNTOS	NO SE FENECE



2.3. PLAN DE MEJORAMIENTO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios debe ajustar el Plan de Mejoramiento que se encuentra ejecutando, con acciones y metas que permitan solucionar las deficiencias comunicadas durante el proceso auditor y que se describen en el informe.

Dicho Plan de Mejoramiento debe contener las acciones y actividades que se implementarán por parte de la Superintendencia, las cuales deberán responder a cada una de las debilidades detectadas y comunicadas por el Equipo Auditor. Así mismo debe contener el cronograma para su implementación y los responsables de su desarrollo.

El Plan de Mejoramiento debe ser reportado al Sistema de Rendición de Cuentas e Informes – (SIRECI), así como los avances del mismo, de conformidad con lo establecido en la Resolución Orgánica 6289 del 8 de marzo de 2011, sin perjuicio de las acciones que se adopten desde el momento en que la Entidad ha conocido de los hallazgos aquí mencionados. Sobre dicho plan, la Contraloría General de la República no emitirá pronunciamiento de coherencia e integridad, sino que será evaluada dentro del proceso auditor.

2.4. RELACIÓN DE HALLAZGOS

En desarrollo de la presente auditoría, se establecieron cincuenta y un (51) hallazgos administrativos, de los cuales dos (2) corresponden a hallazgos con presunto alcance disciplinario, los cuales serán trasladados ante las autoridades competentes.

Bogotá, D. C., 12 8 NOV. 2014



JULIAN EDUARDO POLANIA POLANIA

Contralor Delegado Sectorial para el Sector Infraestructura Física y
Telecomunicaciones, Comercio Exterior y Desarrollo Regional

DVF:

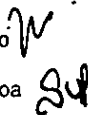
Supervisora:

Responsable de Auditoría:

Javier Ernesto Gutiérrez Oviedo

Rosa Díaz de Arrieta

Luis Guillermo Hernández Ochoa



3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

3.1 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS

Presupuesto

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios inició la vigencia 2013 con un presupuesto total asignado de \$85.965 millones de pesos: \$61.151 para funcionamiento, equivalente al 71,13% del total del presupuesto asignado y \$24.814 millones para el presupuesto de Inversión, que corresponde al 28,87% del total apropiado.

Con el propósito de complementar los recursos necesarios para financiar la planta de cargos propuesta en el proceso de modernización de la Entidad, atender los gastos generales derivados de la implementación del mismo y las necesidades de gestión en el marco del proyecto de inversión de *Fortalecimiento de la Gestión Institucional de la SSPD*, se gestionó una adición presupuestal por la Oficina Asesora de Planeación por \$19.152 millones, la cual fue aprobada en el mes de julio mediante Decreto 1530 de 2013, adición distribuida de la siguiente manera: para el presupuesto de funcionamiento en el rubro Otros Gastos Personales – Distribución Previo Concepto DGPPN \$12.000 millones, Adquisición de Bienes y Servicios \$6.054 millones, y al presupuesto de inversión \$1.098 millones, lo que implicó que el presupuesto total asignado a la entidad ascendiera a \$105.117 millones.

En materia del gasto su ejecución fue del 66% (compromisos), 58% del presupuesto de funcionamiento y 89% en inversión. Esta baja ejecución se debió a la no implementación de la reestructuración de la entidad. Frente a la vigencia anterior el presupuesto apropiado tuvo un incremento del 24%. Ver cuadros Nos 1, 2 y 3.

Cuadro No 1

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS				
Evaluación del Control de Gestión				
Ejecución Presupuestal de ingresos Vigencia 2013 - (millones\$)				
Descripción	AFORO INICIAL	MODIFICACIONES AFORO	AFORO VIGENTE	RECAUDO EN EFECTIVO ACUMULADO
I-INGRESOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS	85.965	19.152	105.117	95.941
A-INGRESOS CORRIENTES	84.100	19.152	103.252	86.180
B-RECURSOS DE CAPITAL	1.865	0,00	1.865	9.760

Fuente: SIIF

Cuadro No 2

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS										
Evaluación del Control de Gestión										
Ejecución Presupuestal de Gastos Vigencia 2013 - (millones\$)										
Rubro	Aprop. Vigente	Compr omiso	% Ejec /Compr omiso	Obliga ciones	% Ejec/ Óbliga ción	Pagos	% Ejec-pago (Pag/c omp)	Rezago Presupuestal		
								Rese rva Pptal	Ctas x Paga r	Total Reza go
Funciona miento	79.205	46.491	58	45.485	57	42.794	92	1.005	2.691	3.696
Inversión	25.912	23.073	89	21.322	82	19.001	82	1.750	2.321	4.071
Total	105.117	69.564	66	66.807	63	61.795	88	2.755	5.012	7.767

Fuente: SIF

Cuadro No 3

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS			
Evaluación del Control de Gestión			
Presupuesto Comparativo de Gastos Apropriado Vigencia 2012- 2013 - (millones\$)			
	2.012	2.013	VARIACION
Servicios Personales	21.253	51.431	30.177
Gastos Generales	9.766	16.872	7.106
Transferencias corrientes	23.600	10.900	- 12.699
Total Funcionamiento	54.620	79.205	24.584
Total Inversión	30.052	25.912	- 4.139
Total Presupuesto	84.672	105.117	20.444

Fuente: SIF

3.1.1 Gestión

Macro proceso Gestión de Tecnologías de la Información

HA1. Reportes Sistema Único de Información

La Ley 689 de 2001³ en su artículo 14, determina la responsabilidad de la Superservicios en cuanto a "establecer, administrar, mantener y operar un sistema

³ Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.

de información que se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994” y a su vez, estipula los propósitos de este sistema⁴.

Durante la vigencia 2013, la Superintendencia ejecutó la actividad denominada “Rediseñar y mejorar el sistema de información SUI” y adelantó acciones de mejora para subsanar las situaciones observadas por la Contraloría General en la anterior vigencia. No obstante lo anterior, se evidencia que continúan las debilidades en la calidad y oportunidad de la información dispuesta en el portal web del SUI; es así como se detectaron errores de conectividad hacia el servidor; errores por la no disponibilidad de los documentos al acceder a diferentes links provistos; listas desplegadas que sólo presentan una empresa; casos de reportes disponibles solo hasta el año 2010, sin que se indique la razón de su no actualización; en la sección de noticias la última publicada corresponde a agosto 8 de 2014; y se evidenció la existencia de un hipervínculo sin nombre ni funcionalidad dispuesto en la página principal del portal.

Estas situaciones impactan negativamente en el cumplimiento de los propósitos establecidos por la ley para el SUI, en la eficacia en el uso de los recursos públicos invertidos en su rediseño y fortalecimiento, y de otra parte, en el cumplimiento de la Estrategia GEL por parte de la Superservicios.

HA2. Reversiones de información registrada en el SUI

La Superservicios debe cumplir con las funciones establecidas en la ley para la operación del SUI. En 2013 esta entidad puso en operación la herramienta informática Administrador de Reversiones⁵, entre otras razones, como acción de mejora a lo observado por la CGR en la vigencia anterior. Revisado el reporte de

⁴ 1. Evitar la duplicidad de funciones en materia de información relativa a los servicios públicos. 2. Servir de base a la Superintendencia de Servicios Públicos en el cumplimiento de sus funciones de control, inspección y vigilancia. 3. Apoyar las funciones que deben desarrollar los agentes o personas encargadas de efectuar el control interno, el control fiscal, el control social, la revisoría fiscal y la auditoría externa. 4. Apoyar las funciones asignadas a las Comisiones de Regulación. 5. Servir de base a las funciones asignadas a los Ministerios y demás autoridades que tengan competencias en el sector de los servicios públicos de que tratan las Leyes 142 y 143 de 1994. 6. Facilitar el ejercicio del derecho de los usuarios de obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, conforme a lo establecido en el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994. 7. Apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con lo establecido en el artículo 80.1 de la Ley 142 de 1994, y servir de apoyo técnico a las funciones de los departamentos, distritos y municipios en sus funciones de promoción de la participación de la comunidad en las tareas de vigilancia de los servicios públicos. 8. Mantener un registro actualizado de las personas que presten servicios públicos sometidos al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos.

⁵ Desarrollada con los siguientes objetivos: optimizar tiempos de atención de trámite de reversión; Disminuir la probabilidad de realizar una reversión errónea de una ejecución y Disponer de un modelo de datos que permita generar reportes a nivel de registro y gestión de los trámites de reversión de información

las 2536 solicitudes de reversiones radicadas en 2013⁶, se observan las siguientes debilidades en la gestión de las mismas:

- 182 solicitudes, algunas de carácter informativo, en las que no se diligencia el estado actual de respuesta, con radicados desde enero de 2013.
- Se observan casos en los que se encuentran duplicados los radicados, si bien corresponde a la misma solicitud.
- 1024 solicitudes respondidas en un lapso entre 20 y 228 días calendario.
- 67 solicitudes con radicados anulados.
- Casos en los que se registra el radicado de respuesta aunque en el Sistema Orfeo se encuentra en estado “solicitado para anular”.
- De la revisión selectiva de respuestas dadas a las solicitudes, se evidencia que la mayoría de las reversiones son autorizadas por la Superservicios.
- No estandarización para el manejo de información del registro y trámite de las solicitudes de reversión, se manejan diferentes medios como Orfeo, Mesa de ayuda del SUI, correo electrónico y la mesa de ayuda de la Superservicios (Aranda).

Situaciones que evidencian debilidades en la gestión del proceso de reversión de información en el SUI y en la efectividad de las acciones de mejora adelantadas por la Entidad. Así mismo, afectan el cumplimiento de los propósitos del SUI en relación con servir como base para el ejercicio de las funciones de control, inspección y vigilancia y garantizar el derecho de los usuarios de obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos. Adicionalmente, impactan en el control y la trazabilidad de las reversiones de información tanto autorizadas como las no autorizadas y los indicadores de gestión en la atención de este tipo de solicitudes.

HA3. Implementación estrategia Gobierno en Línea – GEL

Se establecen en el decreto 2693 de 2012⁷ y el Manual GEL 3.1 los lineamientos generales de la Estrategia Gobierno en Línea, así como los plazos para que las entidades del orden nacional alcancen el 100% en la implementación de los seis componentes de la estrategia⁸, esto en el año 2015. Mediante resolución 20131300016575 del 31 de mayo de 2013, se crea el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo que asumió a partir de esta fecha, las funciones del

⁶ Enviado por la SSPD mediante radicado 20141400656031 del 9/10/2014, en respuesta a la solicitud de información de la CGR SSPD-010-2014

⁷ Deroga el Decreto 1151 de 2008.

⁸ Información en línea, Interacción en línea, Transacción en línea, Transformación, Democracia en línea y Elementos transversales.

anterior comité GEL el cual no operó en debida forma desde su creación en 2008⁹. Durante el 2013, no se contó con un plan de implementación GEL y se presentaron debilidades y retrasos en la implementación de esta estrategia, que fueron evidenciadas por la Superintendencia¹⁰. Lo anterior, genera el riesgo de incumplimiento normativo por parte de la Entidad.

HA4. Sistema Orfeo

La Superservicios debe garantizar que los sistemas de información soporten adecuadamente la operación de la entidad y a su vez, se cumplan los objetivos definidos en los proyectos de inversión para el fortalecimiento de los mismos. Desde al año 2010, la Superintendencia ha venido adelantado el proceso de reingeniería del sistema de gestión documental – ORFEO¹¹. En la vigencia 2013, se definió como una de las actividades del plan de acción de la oficina de Informática “Implementar funcionalidades y mejoras al sistema de gestión documental Orfeo”, además se han ejecutado acciones de mejora para corregir las situaciones observadas en anteriores oportunidades por la CGR respecto a este sistema. No obstante lo anterior, se evidencian debilidades en relación con la disponibilidad de la información en el sistema, casos de expedientes en los que únicamente se encuentra el memorando de solicitud de creación del mismo o el índice del expediente sin tener disponibles los diferentes documentos que lo conforman y casos en los que se muestra el radicado sin hipervínculo para acceder al contenido. Adicionalmente, el 20 de junio de 2014 se presentó un inconveniente en la operación de Orfeo que ocasionó la pérdida parcial de los radicados de esa fecha¹².

De otra parte, conforme al análisis de indicadores de la mesa de ayuda realizado por la Entidad, se observa que en el top 20 de solicitudes y/o requerimientos de soporte de enero de 2012 a Junio de 2013 los puestos 1, 3, 7 y 14 fueron ocupados por solicitudes relacionadas con el sistema Orfeo¹³.

Las anteriores situaciones evidencian debilidades en la gestión para la operación y cumplimiento de los objetivos del sistema Orfeo, dado que impactan en la eficacia y oportunidad de las acciones adelantadas por la Superintendencia, así como en la gestión de recursos destinados para el fortalecimiento del sistema.

⁹ Creado mediante resoluciones 20081300042115 del 7 de octubre de 2008 y 20091300032435 del 14 de agosto de 2009.

¹⁰ Memorando 20131400016253 oficina Control Interno y 20131200050323 oficina Planeación

¹¹ Contrato 381 de 2010 ETB. Expediente 2010527150100381E

¹² Memorando 20141400068503 22jul14 (informe final de auditoría sistema Orfeo, OCI)

¹³ Puesto 1: Aplicaciones Reingeniería Orfeo/Administración de la seguridad 3088 9.70%. Puesto 3: Aplicaciones Reingeniería Orfeo/Operaciones de gestión documental 1376 4.32%. Puesto 7: Aplicaciones Orfeo/Administración de usuarios 853 2.68% y Puesto 14: Aplicaciones Reingeniería Orfeo/Radicación de salida 547 1.72%

HA5. Herramienta de registro de casos de soporte

Las buenas prácticas para la Gestión de servicios de TI reconocen la importancia de la mesa de servicios como punto de contacto y centralización de las solicitudes de soporte. La Superservicios provee los servicios de soporte informático mediante el esquema de outsourcing. Se evidencia que con el cambio de proveedor de este servicio, se han requerido actividades adicionales para la migración de información y la adecuación de la misma dada la incompatibilidad entre las diferentes herramientas de mesa de servicio (GLPI, Dexon y Aranda)¹⁴, así como la modificación del contrato de outsourcing para atender las actividades de migración.

Para la vigencia auditada, se observa esta situación como riesgosa por cuanto la SSPD estaría sujeta al proceso de migración de información con cada cambio de proveedor de soporte informático. Lo anterior con efecto en el cumplimiento de los procedimientos del Sistema de gestión de calidad, los recursos destinados para el outsourcing informático, los indicadores de servicio, la trazabilidad de los casos de soporte y la conformación de la base de conocimiento de la Superintendencia.

HA6. Suspensión desarrollo de Soluciones Informáticas

Los sistemas de información son desarrollados con el propósito de atender necesidades plenamente identificadas y soportadas que apoyen el logro de los objetivos del negocio. En el Plan de acción 2013 de la Oficina de Informática, se incluyeron las actividades Implementación Compilatoria GN (inicio/planeación) e Implementación Compilatoria GLP (inicio/planeación/requerimientos) como parte de la actividad Rediseñar y mejorar el sistema de información SUI, así como el desarrollo de las herramientas Contratos y Aplicativo de riesgos, asociados a la actividad Robustecer las aplicaciones que apoyan a la gestión interna de la entidad. Posteriormente, la Superintendencia decidió suspender o cancelar el desarrollo de estos aplicativos, debido entre otras razones a cambios de normatividad en los procesos que soportan.

Situación observada por la CGR para otras iniciativas de vigencias anteriores. Con lo anterior se evidencia la ineficacia de los controles diseñados para garantizar la adecuada interacción entre las diferentes dependencias de la Superintendencia y la Oficina de Informática en relación con la identificación de necesidades de soluciones informáticas y la viabilidad de su implementación, con efecto en la

¹⁴ Acta migración 28 marzo 2014



eficiencia en el manejo de los recursos del proyecto de inversión destinados para estos desarrollos y el logro de objetivos del proyecto.

HA7. Mejoras en Sistemas de Información

Los sistemas de información de la Superservicios deben soportar el logro de los objetivos misionales y el cumplimiento de las funciones asignadas a la Entidad. Durante la vigencia 2013, se ejecutó el proyecto "Fortalecimiento de Sistemas de información de la Superintendencia", en el que se definieron las actividades: Rediseñar y mejorar el sistema de información SUI, Robustecer las aplicaciones que apoyan la gestión interna de la entidad e Implementar funcionalidades y mejoras al sistema de gestión documental Orfeo, para las cuales no se cumplieron las metas establecidas en el plan de acción¹⁵. Adicionalmente, la Oficina de Informática adelantó acciones de mejora frente a los hallazgos comunicados por la Contraloría General, prorrogando en algunos casos el plazo de cumplimiento inicialmente establecido.

Para la vigencia auditada, en relación con los sistemas de información se identificaron nuevas debilidades que sumadas a las ya observadas en vigencias anteriores por la CGR, evidencian debilidades en la gestión de las soluciones informáticas de la SSPD y restan eficacia a las acciones de mejora adelantadas y la gestión de los recursos destinados en el fortalecimiento de los sistemas de información.

HA8. Herramienta Informática para el Soporte de la Planeación de la Superintendencia

Los sistemas de información deben atender las necesidades para los que fueron adquiridos o implementados y garantizar la disponibilidad de la información. La SSPD decidió dar de baja la herramienta Strategos, establecida en 2010 como única fuente de información en materia de planeación estratégica de la Entidad, por cuanto ya no atendía las necesidades de presentación y control de la Planeación Estratégica de la Entidad¹⁶. Si bien el aplicativo estuvo en operación

¹⁵ Revisado el cumplimiento del Plan de acción 2013 de la Oficina de Informática, se evidencia el no cumplimiento de las metas por cuanto se tienen los siguientes porcentajes para las tres actividades establecidas: 1. Implementar funcionalidades y mejoras al sistema de gestión documental Orfeo 75.5%, 2. Rediseñar y mejorar el sistema de información SUI 84.17% y 3. Robustecer las aplicaciones que apoyan la gestión interna de la entidad 83.36%.

¹⁶ Acta Comité desarrollo administrativo radicado 2013120008403, Informe evaluación Sistema de Información Strategos (20 febrero de 2014) 201416000160130009_plantilla, Circular 20145000000034 del 10 de marzo de 2014.

en 2013 y la información fue cargada con corte a diciembre 31, se observan casos en los que se encuentra desactualizada e incompleta.

En reemplazo del Strategos, la Superintendencia actualmente adelanta la implementación de la herramienta Sisgestion, que contempla un cronograma de actividades entre el 23/01/14 y el 22/12/14, período en el que gestionará la información de la planeación de la Entidad utilizando archivos Excel. Hechos que evidencian debilidades en la gestión de la información e impactan en el control y monitoreo de la gestión de la Entidad y el soporte de las Tecnologías de Información para este propósito. De igual forma, evidencia debilidades en la planeación requerida para el cambio de la herramienta.

DESARROLLO EMPRESARIAL

El Artículo 1° del Decreto 2246 de 2012, mediante el cual *se reglamenta el artículo 21 de la Ley 1450 de 2011, o Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, tiene por objeto. "Ajustar los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento a partir del análisis de sus avances y desarrollo, atendiendo a las necesidades propias y teniendo en cuenta las capacidades institucionales de cada región"*. De ahí se desprende que uno de los presupuestos básicos para el desarrollo del sector de agua potable y saneamiento básico –APSB sean las empresas prestadoras del servicio y la necesidad apremiante que su constitución y desempeño sean óptimos, al amparo del rol que puedan desempeñar las entidades estatales del sector.

HA9. Ausencia de estrategias administrativas que permitan prevenir situaciones riesgosas de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo

Pese al soporte constitucional¹⁷, jurisprudencial¹⁸, los conceptos de la HCC¹⁹ y la normatividad existente en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios, el enfoque de industria – empresa que tiene el sector, se evidencia algunos vacíos que no han facilitado el fortalecimiento empresarial propuesto en el Plan de Desarrollo 2010 – 2014. "Prosperidad para todos", y por el contrario se observa que algunas empresas incumplen con los fines esenciales del Estado

¹⁷ Artículo 370 de la CP/91

¹⁸ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera Rad. Palacio. 88001233100020050000101 Sentencia del 15-08-07 C.P. Ruth Stella Correa Palacio.

¹⁹ Sentencia C-186 de 2011 M.P. Humberto Antonio Sierra Porto

para los que han sido creadas, en detrimento de la calidad de vida de los usuarios y del sector.

Efectivamente, debido a las debilidades del arreglo institucional sectorial, algunas de las acciones de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, no son vigiladas, o son vigiladas parcialmente, por la SSPD, por la Superintendencia de Sociedades -SS, la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC y la Superintendencia Financiera -SF, sin que medien estrategias de coordinación y complementación institucional debidamente establecidas entre ellas, situación que ha propiciado errores en la constitución misma de algunas empresas con la consecuente inestabilidad generada a raíz de las demandas que tales hechos han implicado, riesgo al patrimonio público y a las calidades que debe tener la prestación de estos servicios.

Tal es el caso de las empresas Aguas de Bogotá, Gestaguas, Hydros Chía²⁰, Hydros Melgar, Hydros Mosquera, EMSERSOPÓ²¹, entre otras, tal como lo evidenciaron en pasadas actuaciones, La CGR²², la Contraloría de Bogotá²³ y la Superintendencia de Sociedades²⁴, con problemas que van desde la constitución misma de las empresas, pasando por situaciones de insolvencia financiera.

²⁰ La empresa HYDROS CHIA nació a la vida jurídica, mediante escritura de Constitución 3629 del 2 de abril de 2003 de la notaría 29 del círculo notarial de Bogotá, como una sociedad en comandita por acciones y sobre la cual se encuentra en firme la sentencia de la Acción Popular No. 25000-23-15-000-2003-01371-02 del Juzgado Primero Administrativo de Zipaquirá, confirmado por medio de la sentencia de fecha 23 de febrero de 2012, proferida por el Tribunal Contencioso Administrativo de Cundinamarca - Sección Primera - Subsección B, mediante la cual se declaró la nulidad de la escritura pública N°3629 del 2 de abril de 2003 por medio de la cual fue constituida la sociedad comercial Hydros Chía S en C.A

²¹ Mediante radicado 2014ER0045408 del 1 de abril de 2014, la empresa Emersopó solicitó a la CGR "participación en la diligencia oficial de toma de posesión de las obras construidas bajo el Contrato N° 020 de 2010, en el estado en que se encuentren, contrato suscrito entre EMSERSOPO y el Consorcio Obras del Río 2010..." Explicó todos los pormenores del proceso de contratación, donde aparentemente se han presentado muchas faltas al debido proceso por parte de los involucrados, contratista, interventor y Fonade en calidad de gestor de los recursos. Es recurrente esta situación; la CGR recibe este tipo de denuncias y les da traslado a la entidad competente, toda vez que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios son sujeto de inspección, vigilancia y control de la SSPD; no obstante, dicha entidad ha sido insistente en señalar: "las funciones de la Superintendencia se relacionan con la efectiva prestación de servicios públicos... de conformidad con lo establecido en el párrafo primero del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, esta superintendencia no puede exigir que los actos de las empresas de servicios públicos se sometan a su aprobación...". En cuanto al control de la gestión fiscal de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, es preciso atenerse a lo dispuesto en la Ley 142 al respecto, artículos 50 y 51, a lo expuesto por la HCC en las Sentencias C-290 DE 2002y Sentencia C-736/07. Los recursos de origen público serán vigilados por el organismo de control fiscal competente, esto es, las contralorías territoriales.

²² Informe de auditoría a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - CGR-CDIFTCEDR- No. 01 de Junio de 2013

²³ La Contraloría de Bogotá adelantó el proceso de responsabilidad fiscal N°50100-0092/06, en el cual profirió en primera instancia el fallo con responsabilidad fiscal en cuantía de \$5.023.513.000, con ocasión del mayor valor pagado por la Empresa Aguas de Bogotá S.A. ESP, al adquirir el 865 de la participación accionaria de la Empresa Gestaguas S.A. y el interés social de las Empresas Hydros Chía S. en CA ESP, Hydros Melgar S. en CA ESP e Hydros Mosquera S. en CA ESP. Por otra parte, La Contraloría de Bogotá, con fundamento en los artículos 267 y 272 de la Constitución Política y el Decreto 1421 de 1993, practicó Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral a GESTAGUAS S.A. ESP.

²⁴ Radicado CGR 2013ER0088275 de agosto de 2013, mediante el cual relaciona los resultados de las "diligencias de toma de información en las sociedades AGUAS DE BOGOTÁ S. A. ESP, GESTAGUAS S. A. ESP., HYDROS MOSQUERA S en

Al respecto, la SSPD, ha sido reiterativa en afirmar que no es de competencia vigilar acciones previas y propias de las empresas, como lo reitera en la respuesta objeto del presente análisis. Esto evidencia que SSPD no ha desarrollado mecanismos de coordinación interinstitucional que faciliten prever situaciones de este tipo para el sector del cual forma parte y que por ende beneficien su propia gestión.

En virtud de estos vacíos, algunas empresas propusieron, en sus estructuras administrativas, a la SSPD como parte de las mismas; otras, se saltaron los procedimientos establecidos, como por ejemplo la aprobación del respectivo Concejo Municipal, por tratarse de empresas de carácter público. Por otra parte, los procesos de entrega de las empresas liquidadas Hydros Chía e Hydros Melgar, han sido dispendiosos, incompletos, como en el caso de Hydros Chía, que hiciera entrega incompleta y desactualizada a Emserchía de información relevante para la continuidad en la prestación de los servicios en forma eficiente.

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio -MVCT²⁵, en pasado ejercicio auditor adelantado por la CGR²⁶, ratificó esta observación así:

“... En Primer término hay que señalar que mediante Decreto 3517 de 2009, la superintendencia de Servicios Públicos se adscribió al Departamento Nacional de Planeación. Por lo que no puede atribuirse responsabilidad administrativa al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio...”

Esta referencia del MVCT, explica en parte la desarticulación sectorial producto del acto administrativo citado, en detrimento de lo dispuesto inicialmente en la Ley 142 de 1994 artículo 76²⁷, puesto que la cabeza del sector de agua potable y saneamiento básico no tiene injerencia directa sobre quien cumple la función de Inspección, Vigilancia y Control de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo e invita a los dos sujetos a tener relaciones especiales tendientes a la optimización y universalidad en la prestación del servicio, cuando posteriormente el citado ministerio expresa:

C.A. ESP., HYDROS MELGAR S en C.A. ESP., e HYDROS CHÍA S en C.A. ESP., adelantadas con el objeto de verificar la situación jurídica, administrativa y financiera de cada una de ellas y determinar la presunta existencia de una situación de control y grupo empresarial entre las mismas con la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP

²⁵ Radicado MVCT 2014EE0046216 del 04-06-2014, radicado CGR 2014 ER0080182 del 05-06-2014

²⁶ Informe de auditoría a la política pública de vivienda y ciudades amables CGR-CDIFYTCEYDR del 13 de junio de 2014

²⁷ Artículo 76. Creación y naturaleza. Créase la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como un organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Desarrollo Económico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial.

“el Legislador puede apelar a un criterio estrictamente orgánico —a través de la SSPD- o a un criterio funcional —según la naturaleza misional de cada entidad- para distribuir las labores de inspección, control y vigilancia a la prestación de servicios públicos domiciliarios entre las diferentes autoridades administrativas... conforme a lo expuesto, lo que hay que propender es porque las distintas autoridades administrativas, entre ellas las superintendencias, en cumplimiento de los artículos 209 de la C.P. y 6 de la Ley 489 de 1998, cumplan sus funciones de manera coordinada”.

Así las cosas, no se presentaron avances significativos de mejoramiento empresarial tal como se aspiraba en el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 “Prosperidad para Todos”.

APROXIMACIÓN A LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SSPD

La Superservicios en su Plan Indicativo Cuatrienal 2011-2014 en cumplimiento de la política transversal de participación ciudadana consignada en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 tiene como uno de los objetivos estratégicos *“Fortalecer e incrementar la presencia institucional y promover la participación ciudadana en todo el país”*. Para dar cumplimiento a este objetivo definió las siguientes estrategias:

-Ajustar la estructura organizacional de la Superintendencia para ampliar sustancialmente la presencia de la Entidad en todo el territorio nacional.

Para dar cumplimiento a dicha estrategia, cuenta con 5 Direcciones Territoriales, puso en marcha 19 Puntos de Atención Superservicios –PAS-, cuenta con un centro de llamadas, a través del cual se orientan a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios sobre la forma correcta de defender sus derechos y elevar peticiones, quejas y reclamos por medio de la atención telefónica y vía chat.

-Mediante el uso de tecnología de información y comunicaciones, desarrollar herramientas para fortalecer la participación ciudadana y el acercamiento de la Superintendencia a la ciudadanía.

Con el fin de desarrollar un modelo de capacitación virtual en materia de participación ciudadana, está trabajando en la planificación de los módulos virtuales a dictarse a través de la plataforma blackboard con la que cuenta el SENA, el aplicativo AppServi con el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MINTIC-.

-Desarrollar instrumentos para la difusión y educación de la población sobre los derechos y deberes.

Para fortalecer la participación ciudadana la Dirección General Territorial diseñó diferentes estrategias que fueron ejecutadas por las Direcciones Territoriales, entre ellas: eventos de presencia institucional, capacitaciones orientadas a proporcionar herramientas teóricas y prácticas a la ciudadanía, vocales de control, miembros de los comités de desarrollo y entidades del sector para que estos ejerzan sus derechos y deberes y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios.

En el 2013 en marco del proyecto de inversión denominado *Adecuación y Fortalecimiento del Esquema Regional De Inspección y Vigilancia*, se establecieron como actividades prioritarias relacionadas con la participación ciudadana las siguientes: - Fortalecer la participación ciudadana y el control social. Y – Promover la presencia institucional en las regiones, con un presupuesto apropiado de \$1.200 millones, que fueron ejecutados por el nivel central y las direcciones territoriales de la Superservicios.

Tales estrategias se midieron mediante los siguientes Indicadores institucionales:

-Encuentros de capacitación a Comités de Desarrollo y Control Social -CDCS y Vocales de control.

-Vigilancias itinerantes presenciales.

Durante el año 2013, debido a diversos enfoques, desatendió el desarrollo de la estrategia de vigilancias itinerantes, lo que generó un avance de 31.25% de lo presupuestado para dicho periodo.

Y adelantó otras actividades relacionadas con el fortalecimiento de la participación ciudadana:

-Celebración del día nacional del usuario y vocal de control.

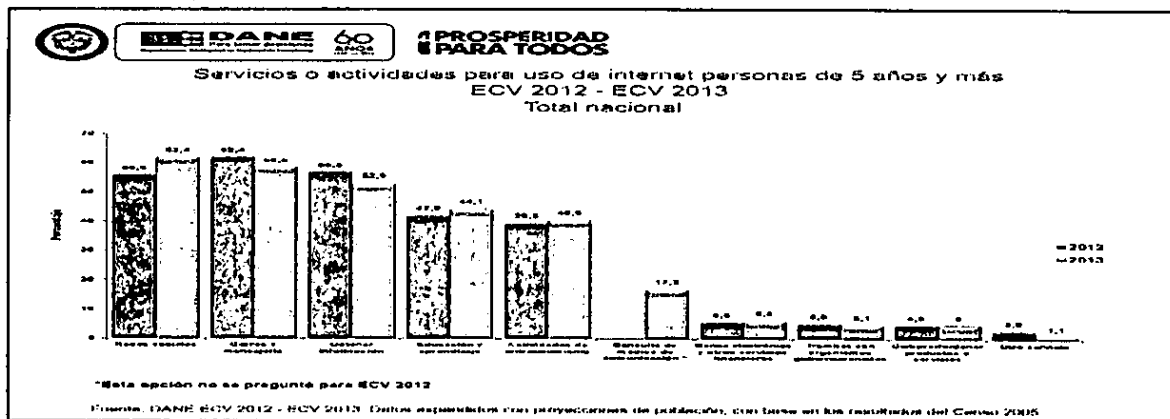
-Manual de comités de desarrollo y control social y del vocal de control.

HA10. Los mecanismos diseñados para la participación ciudadana no se han orientado a disminuir la brecha entre el número de empresas existentes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios y el número de empresas registradas en el SUI

Si bien la SSPD diseñó y desarrolló mecanismos de participación y atención al ciudadano, en el marco de los indicadores del Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 “Prosperidad para Todos”, consignados en SINERGIA, de los cuales le aplica el de:

“Fortalecer e incrementar la presencia institucional y promover la participación ciudadana en todo el país”, la efectividad²⁸ de las actividades no fue suficiente para aportar a los objetivos de fortalecimiento y desarrollo empresarial planteadas en dicho plan, toda vez que a pesar del éxito de los eventos realizados, las acciones finales de los usuarios deben canalizarse utilizando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC y, de acuerdo con la encuesta de calidad de vida de hogares del DANE, solo el 5% de éstos utiliza las TIC para asuntos gubernamentales, que sería el espectro de análisis donde puede tener cabida la participación ciudadana en materia de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. (Ver cuadro No 4)

Cuadro No 4



²⁸ Para el análisis de este tipo de indicadores es necesario involucrar la eficiencia y la efectividad, es decir “el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Se relaciona con la medición del nivel de satisfacción del usuario, que aspira a recibir un producto o servicio en condiciones favorables de costo y oportunidad, y con el establecimiento de la cobertura del servicio prestado. La efectividad está relacionada con las respuestas que demos al interrogante ¿para qué se hizo?, este tipo de indicadores miden los resultados alcanzados frente a los bienes o servicios generados a los clientes y usuarios. http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=1445. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA –DANE. Guía para diseño, construcción e interpretación de indicadores. p. 19.



Por otra parte, no se desarrollaron todas las estrategias propuestas, tal como lo expresa la misma entidad “Durante el año 2013 debido a diversos enfoques se descuidó el desarrollo de dicha estrategia²⁹, lo que generó un avance de tan solo 31.25% de lo presupuestado para dicho periodo.³⁰

En consecuencia, la brecha existente entre el número de empresas prestadoras de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo real y las debidamente registradas en el SUI, persiste, junto con las debilidades de las mismas y la limitada atención integral a los usuarios.

HA11. Incumplimiento de metas y cronogramas de actividades del plan de acción

- **Actualización cartilla Certificación de Municipios**

No se cumplió con las metas establecidas en el plan de acción, ya que se tenía programado “Revisar la normatividad vigente”, “Ajustar y actualizar el texto de la cartilla de certificación de municipios” y “Enviar a visto bueno el proyecto de cartilla ajustada”. Lo anterior trae como consecuencia que las empresas de servicios públicos no conozcan las metodologías actualizadas en tiempo real, que le permitan a la SSPD expedir la resolución sobre certificación de coberturas mínimas anualmente en forma oportuna y bajo los mismos parámetros de tal forma que garanticen su eficacia.

Al respecto la entidad argumenta, en el aplicativo Estrategos, que no es conveniente realizar una actualización de la cartilla pues se presenta un alto riesgo de que su vida útil sea muy corta; debido a que se expidió el Decreto 1639 de 2013 mediante el cual se cambian los requisitos que se deben acreditar para las vigencias 2013 y 2014.

- **Hacer seguimiento a la correcta aplicación de las metodologías y procedimientos de evaluación establecidos para determinar la respectiva clasificación de riesgos de los prestadores**

Se observa que si bien la SSPD, en la vigencia de 2014, se encuentra realizando una evaluación a la aplicación de metodologías y procedimientos del marco tarifario de aseo, a través de el aplicativo AVATAR, este se realiza en paralelo con la revisión en sistema Excel. Así mismo, No se realiza a todos los prestadores del

²⁹ Vigilancias itinerantes presenciales

³⁰ Oficio 20148000099923. Oficio 20141400678471

servicio de Aseo. Solo se está realizando a la mayor parte de los grandes prestadores (298). Para el año 2013 no se ha realizado a los 879 prestadores de aseo pequeños, la revisión tarifaria.

Si bien se realiza control tarifario a las 298 empresas de servicios públicos de Grandes Prestadores a través de la información reportada por el SUI, en 2013 se realizó en bases de datos Excel lo cual no permite la obtención de resultados confiables de todas y cada una de las variables que contienen las fórmulas tarifarias vigentes.

Así mismo, el control no se realiza a todas las empresas de aseo, tanto grandes como pequeñas, ya que en el año 2013, solo se programó revisar a 120 empresas de Grandes Prestadores para realizar controles tarifarios insitu sobre aquellas que tenían un nivel de riesgo alto y que habían cobrado tarifas por encima de lo establecido en las resoluciones 351 y 352 de 2005. Y 100 controles tarifarios de las 879 empresas pequeñas prestadoras de aseo. Para la meta "Fortalecer los esquemas de vigilancia y control de los servicios de Acueducto Alcantarillado y Aseo", se contempló la "Revisión de las estructuras tarifarias a los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo", sin embargo sólo, la Dirección Técnica de Gestión de Aseo, solo adelantó acciones de evaluación a 169 empresas, frente a 298 empresas de Aseo Grandes Prestadores. Los controles tarifarios efectuados se encuentran concentrados principalmente en las empresas Aseo General; Nepsa del Quindío S.A. ESP; Interaseo S A ESP; Edesa S.A ESP; y empresa de servicios públicos del Meta S.A ESP.

Controles tarifarios Insitu, Verificación Febrero 2 Marzo 5 Abril 8 Mayo 30 Junio 4 Julio 8 Agosto 12 Septiembre 28 Octubre 38 Noviembre 12 Diciembre 22 Total 169. Lo anterior, evidencia seguimiento con baja cobertura insitu sobre la correcta aplicación de las metodologías y procedimientos de evaluación establecidos para determinar la respectiva clasificación de riesgos de los prestadores, tal y como lo establece el manual de funciones y competencias de la entidad.

De otra parte, durante el mes de enero de 2013, la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado, realizó la identificación de los prestadores que serán objeto de vigilancia y control. Hasta el mes de marzo de 2013 se estructuró el plan de visitas para el año, lo que retrasa el control tarifario personalizado a las empresas. Lo anterior, genera improvisación en la planeación y programación de actividades propias de la dependencia, en cumplimiento de lo establecido en el Manual específico de competencias y funciones de la Dirección técnica de gestión de Aseo.

La observación continua, respecto del primer ítem, en su respuesta la entidad, manifiesta:

“esta superintendencia consideró innecesario la expedición de la cartilla en mención, en virtud del principio de economía de la función pública, señalado en la Ley 1437 de 2011”. “Por último, es preciso señalar al ente auditor que los prestadores de servicios públicos están sujetos al cabal cumplimiento de la normatividad legal vigente, y su desconocimiento no debe excusarse en la expedición o no de una cartilla por parte de la Superservicios”.

HA12. Informes Oficina de Control Interno: Direcciones Territoriales – procesos vigilancia y control

No se observa que se haya dado traslado de observaciones con presunta incidencia disciplinaria a la Oficina de Control Interno Disciplinario con ocasión de las deficiencias encontradas por la Auditoría Interna de Gestión a la Dirección Territorial Norte, el cual relaciona hallazgos sobre evacuación de trámites de recursos de apelación RAP- y silencios administrativos SAP, en las observaciones 4, 7, 8 existe presunto incumplimiento de lo señalado en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 respecto a fijación de citaciones para notificación de resoluciones con recursos de apelación. Lo anterior por cuanto según se indagó, la Oficina de Control Interno Disciplinario no tiene conocimiento de dichas irregularidades que le permitan adelantar las investigaciones correspondientes o en su defecto realizar los traslados a las autoridades competentes.

Así mismo, con ocasión de los trámites RAP y SAP; en algunos casos superan los términos señalados en la Ley 1434 de 2011, en especial en los fijados en los artículos 14, 68 y 69 relacionados con la resolución de trámites y el envío de citaciones para notificación de notificaciones. Igual situación ocurre con los hallazgos 2, 3, 8, 9 del informe de auditoría interna practicado a la Dirección Territorial Suroccidente.

Como resultado de las evaluaciones practicadas por la Oficina de Control Interno, es importante mencionar algunos aspectos relevantes, que evaluado el plan de mejoramiento continúan muchas de las observaciones y que soportan los hallazgos que determinan las inconsistencias que afectan los resultados de la gestión misional, entre otros.

Continúa la falta de oportunidad en términos en la atención de Recursos de Apelación, Quejas y Silencios Administrativos Positivos; principalmente en el incumplimiento de términos en las Direcciones Territoriales Noroccidente y Suroccidente, bajo nivel de efectividad en los trámites, demoras en la gestión de

los mismos; diferencias en la información de actualización, cargue y acceso a documentación soporte de expedientes en ORFEO, SIGME, STRATEGOS; falencias en procedimientos de manejo – baja de bienes e inventarios y de aplicación y documentación de controles a los diferentes procesos, entre otros.

Por lo anterior, las observaciones continúan, se reiteran las debilidades de mecanismos de control y seguimiento, acciones que no son efectivas, de manera que propendan por el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Igual situación se presenta con el informe sobre comisiones de servicio y gastos de desplazamiento en donde en algunas observaciones se está incumpliendo normatividad interna de la entidad y no se obtuvo conocimiento sobre el traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia. Por lo anterior, no se encontró evidencia del inicio de procedimientos disciplinarios a funcionarios que pudieron haber incurrido en las presuntas faltas disciplinarias.

En su respuesta la entidad, expresa:

“Teniendo en cuenta que la función de la OCI debe ser considerada como un proceso retroalimentado, que contribuya al mejoramiento continuo de la administración pública, estos informes finales fueron remitidos a los líderes de los procesos así como a los superiores jerárquicos cuando aplica, con el fin de que fueran adoptadas las acciones preventivas, correctivas y de mejora que hubiere lugar como lo indica el procedimiento publicado en el SIGME”.

HA 13. Nivel de riesgo de las empresas de servicios públicos

Para el año 2013, existe riesgo en las empresas mayores a 2.500 usuarios, generado principalmente por el reporte de información incompleta. Si bien a la mayoría de éstas se les realiza programas de visitas de inspección; medidas de apoyo y/ o vigilancia y control, no se observa una supervisión activa y permanente en tiempo real que permita minimizar los niveles de riesgo generados en los reportes anuales.

La SSPD, a través de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en aplicación de la metodología expedida por la CRA, a través de la Resolución 315 de 2005, modificada parcialmente por las Resoluciones 361 de 2006, 435 de 2007 y 473 de 2008, refleja los resultados del Nivel de Riesgo de los prestadores que atienden los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con base en la información reportada en el SUI, para el año 2013, los resultados reflejan que de 298 empresas, 263, es decir, el 90% presentaron información incompleta principalmente en los índices de: Eficiencia en el recaudo; Liquidez Ajustada;

Liquidez; Índice de continuidad barrido y limpieza; e Índice de continuidad en recolección y transporte. Lo anterior trae como consecuencia falencias en la continuidad de la gestión de inspección vigilancia y control que permita minimizar los riesgos en el tiempo, así como deficiencias en el SUI.

El hallazgo continúa, en su respuesta la entidad manifiesta:

"En cuanto a la deficiencia en el reporte de información por parte de los prestadores, la cual imposibilita el cálculo de los indicadores, esta Superintendencia adelanta medidas de manera continua, solicitando a los prestadores cargar la información relacionada al SUI".

"Adicional a la solicitud de información, se realizan y se priorizan acciones de acuerdo con el nivel de riesgo de cada empresa. En este contexto, las empresas en riesgo alto se tienen como prioritarias dentro del desarrollo de visitas, evaluaciones integrales, controles tarifarios, entre otros. Así se busca identificar y garantizar que los prestadores subsanen las inconsistencias identificadas en el cargue de información, lo cual repercute en la minimización de las causas que generan los indicadores de riesgo".

PROYECTOS DE INVERSION

Presupuesto de Inversión

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios inició la vigencia 2013 con un presupuesto total asignado de \$85.965 millones: \$61.151 millones para funcionamiento, equivalente al 71,13% del total del presupuesto asignado y \$24.814 millones para el presupuesto de Inversión, que corresponde al 28,87% del total apropiado. En relación con el presupuesto de inversión le fue asignada una apropiación inicial de \$24.814 millones, que como se señaló anteriormente, fue adicionada en julio en \$1.098 millones, contando con una apropiación total de \$25.012 millones, presentándose una ejecución al cierre de la vigencia del 89.04%.

De los 8 proyectos de inversión 7 superaron el 90% de ejecución, salvo el proyecto de Fortalecimiento de la Gestión Institucional de la SSPD, que tuvo una ejecución del 58.59%, después de la adición.

La SSPD, para financiar la planta de cargos propuesta en el último estudio de carga laboral en el proceso de modernización de la Entidad, a través del proyecto de Fortalecimiento de la Gestión Institucional de la SSPD, gestionó una adición presupuestal por \$19.152 millones, adición distribuida: para el presupuesto de

funcionamiento en el rubro Otros Gastos Personales – Distribución Previo Concepto DGPPN \$12.000 millones, Adquisición de Bienes y Servicios \$6.084. Millones, y al presupuesto de inversión \$1.098 millones, lo cual conllevó a que el presupuesto total asignado fue de \$105.117 millones.

La ejecución presupuestal para la vigencia 2013, fue baja, es decir del 66%, por la no ejecución del proceso de modernización institucional, el cual no fue aprobado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público en su comunicación 2-2013-043351 del 13 de noviembre de 2013. Corresponde a los recursos adicionados por \$19.000 millones de pesos y los que se tenían previstos en Otras transferencias-previo concepto MHCP por \$17.000, es decir un total de \$36.000 planificación realizada para el financiamiento de la Modernización. (Ver cuadro No 5).

Cuadro No 5
EJECUCION PRESUPUESTAL A DIC DE 2013

	Apropiación Enero de 2013	Apropiación Julio de 2013	Compromisos a Dic 2013	% Ejecución A Dic 2013
Servicios Personales	27.946.000	51.431.600	25.233.500	49%
Gastos Generales	10.818.600	16.872.600	10.701.600	63%
Transferencias corrientes	22.386.500	10.900.900	10.555.900	97%
Total Funcionamiento	61.151.100	79.205.100	46.491.000	59%
Total Inversión	24.814.400	25.912.400	23.073.200	89%
Total Presupuesto	85.965.500	105.117.500	69.564.200	66%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera. Informe de Gestión.

HA 14. Planta de personal. Proceso de Modernización Institucional e Incrementos en la contratación de prestación de servicios

No se ha realizado el proyecto de modernización de la planta de personal, La baja ejecución se debió a que el proceso de modernización institucional no tuvo la viabilidad esperada por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y las necesidades previstas, inicialmente fueron asumidas con recursos de funcionamiento. Situación que genera desgaste administrativo y falta de previsión.

Así mismo, para la vigencia de 2013, se presupuestó \$17.000 millones y se adicionó en \$19.000 millones, para un total de \$36.000 millones, asignados para el financiamiento de la implementación del proceso de modernización institucional. Dicha financiación no fue aprobada, según comunicación 2-2013- 043351 del 13 de noviembre de 2013 por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Así mismo, se adiciono por \$1.008 millones, afectando la ejecución presupuestal del proyecto de "Fortalecimiento de la Gestión Institucional de la SSPD".



Así mismo, se observa un incremento de 81 contratistas cada año en promedio, al pasar de 743 en 2010 a 1.060 en 2014. El presupuesto asignado se ha incrementado en 2010 de \$18.136.9 millones a \$30.928.8 millones en 2014. La proporción de contratistas en la entidad frente al personal de planta es del 300% en promedio, generando riesgos en posibles demandas por la continuidad en la suscripción de contratos en contra de la entidad, dicha rotación no permite la continuidad en el desarrollo normal de las funciones de la entidad, la cual está orientada al apoyo de funciones misionales de la entidad. (Ver cuadro No 6).

Llama la atención la falta de previsión y/o planeación por parte de la entidad acerca del arrendamiento y adquisición de una nueva sede y las adecuaciones necesarias, ya que con los valores proyectados y disponibles no se alcanza a adquirir una sede para albergar una nueva planta de personal existente sin contar con las adecuaciones logísticas que ello requiere.

Cuadro No 6
COMPORTAMIENTO CONTRATISTAS SSPD 2010-2014

AÑO	CONTRATISTAS	Incremento	VALOR	Incremento
2014	1060	81	\$30.928.840.958	6.791.848.051
2013	979	83	\$24.136.992.907	3.746.146.091
2012	896	71	\$20.390.846.816	2.354.223.967
2011	825	82	\$18.036.622.849	100.315.543
2010	743		\$18.136.938.392	93.493.303.530
Total			\$111.630.241.922	

Fuente: SSPD Oficina de Contratos

El hallazgo continúa, la entidad en su respuesta expresa:

“La planta de personal de la Superservicios es insuficiente para atender de manera oportuna y eficiente todas las funciones y competencias de la Entidad y en aras de no incurrir en responsabilidades por omisión en el ejercicio de las atribuciones asignadas por el ordenamiento jurídico, se han venido adelantando una serie de gestiones ante las autoridades competentes, con el fin de obtener aprobación para la ampliación de la planta de personal que se ajuste a las necesidades de la Entidad; es así que sobre el estudio de carga laboral, adelantado durante las vigencias 2008, 2010, 2011 y 2013.”

Así mismo, la entidad en su respuesta, manifiesta:

"Resulta pertinente aquí señalar puntualmente algunas de las nuevas funciones y competencias de carácter permanente que durante los últimos años ha asumido la Superintendencia, así como las actividades que año a año demandan mayor capacidad de respuesta y que desde luego exigen contar con el recurso humano necesario para atenderlas".

De otra parte en su respuesta expresa:

"La Superintendencia ha ido ampliando su campo de acción en cuanto a medios de comunicación para dar a conocer el resultado de su gestión, facilitar la participación de la ciudadanía y promover sus derechos dentro de la prestación de los servicios públicos. De esta manera, también se explica que la contratación de personal se ha generado por la innegable carga de trabajo que ha venido aumentando en los últimos años".

HA 15. Ejecución de proyectos

Se observa demora en la ejecución de los proyectos de inversión, lo cual conllevó al incremento en el rezago presupuestal que a 31 de diciembre de 2013 ascendió a \$4.072 millones, es decir, el 16% del total del presupuesto de inversión (\$25.012 millones). De los cuales \$2.321.4 millones corresponden a cuentas por pagar y \$1.750.5 millones a Reserva de apropiación. Lo anterior trae como consecuencia demora en la ejecución de las metas establecidas en el plan de acción, así como incumplimientos en los cronogramas que conllevan al incremento en el rezago presupuestal. (Ver cuadro No 7).

Lo anterior, principalmente por el incumplimiento de los cronogramas, demora en las legalizaciones por parte de contratistas y supervisores; ejecución de actividades al final de la vigencia entre otros. Esta situación se presentó en los proyectos de "Fortalecimiento de los sistemas de Información de la SSPD en el cual quedó un saldo de cuentas por pagar por \$1.549 millones, es decir, el 24.18% del presupuesto apropiado \$6.047.9 millones.

Así mismo, ocurre con el proyecto Fortalecimiento de la Gestión Institucional, en el cual quedó un saldo por pagar de \$224.2 millones, es decir, el 7.5% de los recursos apropiados al proyecto (\$2.988 millones).

La ejecución de los proyectos menos eficaces en la ejecución presupuestal fueron: Sistematización e Implantación del Sistema de Información y de Vigilancia y Control de las Empresas y Organizaciones Prestadoras de Servicios Públicos por \$18 millones, el cual no se ejecutó durante la vigencia; quedando todo en cuentas por pagar; el proyecto "Fortalecimiento de la Gestión Institucional en la

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios" por \$2.988 millones, el cual al final de la vigencia sólo se ejecutó \$1.763.1 millones, quedando sin ejecutar \$1.224.8 millones, es decir, el 40.99%.

Cuadro No 7
Rezago Inversión (Cuentas por Pagar y Reserva presupuestal)

Cuentas por pagar	2.321.426.171
Reserva de Apropiación	1.750.581.490
	4.072.007.661

Fuente: Dirección de Presupuesto SSPD

HAD 16. Gastos Administrativos con cargo a proyectos de Inversión

En relación con el presupuesto de inversión para el año 2013, le fue asignada una apropiación inicial de \$25.912.4 millones distribuidos en 8 proyectos de inversión. Sin embargo, en 5 proyectos continúa la suscripción de contratos de prestación de servicios y/o de servicios profesionales a contratistas que ejercen funciones administrativas propias de cada dependencia por \$12.846.8 millones, lo cual conlleva a que no se eliminen las formas de contratación de servicios personales que representan riesgos de naturaleza laboral para la entidad. Llama la atención la continua contratación en los siguientes proyectos (Ver cuadro No 8).

El proyecto "MEJORAMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE LA ICV DE LAS ESPD A TRAVES DE LAS SD SECTORIALES" al cual le tenían asignado recursos por \$8.839.6 millones de los cuales \$7.555.3 millones se utilizaron para la contratación de prestación de servicios principalmente en los siguientes conceptos:

La prestación de servicios/profesionales en las Delegadas de: Acueducto Alcantarillado y Aseo y Energía y Gas, en actividades de vigilancia, seguimiento, visitas, así como en las direcciones territoriales, algunos de ellos ejercen funciones de acompañamiento y/o apoyo a la gestión en funciones exclusivamente administrativas que se encuentran en las Delegadas de AAA y Energía y Gas.

Así mismo, el proyecto: "ADECUACION Y FORTALECIMIENTO DEL ESQUEMA REGIONAL DE IV en el cual en 2013, se celebraron 20 contratos por \$3.426.7 millones, principalmente para prestar sus servicios profesionales en el estudio, sustanciación y proyección de los Recursos de Apelación, Solicitudes de Investigación por silencio administrativo positivo, Recursos de Reposición contra SAP, Recursos de Queja y Revocatorias Directas; así como, para el apoyo a las Direcciones Técnicas en el estudio proyección y sustanciación de SAP, RAP,

REP, REQ Y REV, entre otras. Que si bien algunos de ellos aplican obligaciones de vigilancia y control, muchos de ellos desarrollan funciones administrativas de la entidad.

El proyecto "SISTEMATIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y DE V Y C DE LAS EMP SERV PUB DOMICILIARIOS" el cual tiene solo asignado \$220.7 millones, aun existiendo otro proyecto que realiza las mismas actividades denominado "Fortalecimiento de los sistemas de Información en la SSPD por \$6.407.9 millones, lo cual genera desgaste administrativo en el trámite y aprobación de proyectos con Planeación Nacional.

Así mismo, se realizó contratos de compraventa y suministros por \$931.1 millones cuyo objeto es el de adquirir equipos y/o elementos de comunicaciones e informática propios para el funcionamiento administrativo de la entidad asignados al proyecto "Fortalecimiento de los Sistemas de Información en la SSPD" y al proyecto "Implementación de mecanismos para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano Nacional", pese a que dentro de los gastos de funcionamiento existe el rubro de gastos administrativos "MATERIALES Y SUMINISTROS Cuenta 51 11-14, Lo anterior refleja que se están utilizando proyectos de inversión para cargar gastos que no tienen que ver directamente con el proyecto de inversión. (Ver cuadro No 9).

Lo anterior podría presentarse un presunto incumplimiento a lo advertido en las Sentencias C 614 de 2009 y C 171 de 2012, así, como en tal sentido se ha manifestado la Procuraduría General de la Nación en la Circular 008 de mayo de 2013. Así como por todos llamados de atención por los órganos de control. Contratos de prestación de servicios y/o profesionales. Y lo establecido en la Ley 111 de 1996 en especial al cumplimiento del principio de especialización. Capítulo segundo principios del sistema presupuestal (Proyectos de Inversión- Contratación de personal administrativo ARTÍCULO 17. ESPECIALIZACIÓN. Las apropiaciones deberán referirse en cada programa presupuestal a su objeto y funciones, y se ejecutarán estrictamente conforme al fin para el cual fueron programadas.)

Cuadro No 8
Contratos de prestación de servicios y/o profesionales

Proyectos de Inversión- Contratación de personal administrativo	TIPO DE CONTRATO	VALOR
MEJORAMIENTO DE LA TRANSPARENCIA Y LEGITIMIDAD DEL REGIMEN DE SPD EN COLOMBIA	Contratos de prestación de servicios. y/o profesionales.	822.066.152
MEJORAMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE LA ICV DE LAS ESPD A TRAVES DE LAS SD SECTORIALES.	Contratos de prestación de servicios. y/o profesionales.	7.555.359.922



SISTEMATIZACION E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE INFORMACION Y DE VY C DE LAS EMP SERV PUB DOMIC.	Contratos de prestación de servicios. y/o profesionales.	220.702.008
ADECUACION Y FORTALECIMIENTO DEL ESQUEMA REGIONAL DE IV	Contratos de prestación de servicios. y/o profesionales.	3.426.703.664
IMPLEMENTACION DE MECANISMOS PAR MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PSP ALL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL.	Contratos de prestación de servicios. y/o profesionales.	822.066.152
		12.846.897.898

Fuente: SSPD. Dirección Administrativa y Financiera – Presupuesto de Gastos

Cuadro No 9
CONTRATOS DE COMPRAVENTA Y SUMINISTROS

Dependencia Descripción	Descripción	Valor Inicial	Valor Actual	Nombre Razón Social	Tipo Documento Soporte	Observaciones
SUPERSERVICIOS - OFICINA DE INFORMATICA	FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA SSPD	786.178.400	786.178.400	PROCIBERNETICA S.A.	CONTRATO DE COMPRA VENTA Y SUMINISTROS	*El CONTRATISTA se obliga a Entregar, instalar, configurar y poner en funcionamiento la solución de seguridad y servicios de red con appliance de propósito específico
SUPERSERVICIOS - GRUPO DE COMUNICACIONES	FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA SSPD	21.988.960	21.988.960	ORGANIZACION GARSA SAS	CONTRATO DE COMPRA VENTA Y SUMINISTROS	Adquisición de 10 kit portátiles compuestos por carpá, mesas y sillas, plegables para soporte logístico de eventos institucionales
SUPERSERVICIOS - DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	IMPLEMENTACION DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL	1.920.728	1.920.728	MUEBLES Y PLASTICOS SAS	CONTRATO DE COMPRA VENTA Y SUMINISTROS	Contrato 091 compumuebles compra muebles paz barranca
SUPERSERVICIOS - OFICINA DE INFORMATICA	FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA SSPD	2.440.454	2.440.454	D & M SISTEMAS Y SOLUCIONES SAS	CONTRATO DE COMPRA VENTA Y SUMINISTROS	Adquisición de diez (10) adaptadores con conector a puerto uso con su diadema telefónica manos libres y

						treinta (30) kits para diademas telefónicas marca plantónicas modelo h51
SUPERSERVICIOS - DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	IMPLEMENTACION DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL	1.078.800	1.078.800	VARGAS FLOREZ JAVIER MAURICIO	CONTRATO DE COMPRA VENTA Y SUMINISTROS	contrato compra scanner Arauca 093 de paz
SUPERSERVICIOS - GRUPO DE COMUNICACIONES	FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA SSPD	117.533.259	117.533.259	STRATEGY LIMITADA	CONTRATO DE COMPRA VENTA Y SUMINISTROS	se obliga a diseñar, producir y entregar las piezas comunicativas impresas para la estandarización de la nueva identidad e imagen gráfica de la entidad
Total		931.140.601	931.140.601			

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera. Presupuesto de gastos de la entidad

La entidad en su respuesta manifiesta que, dentro de los gastos asignados a los contratos que se desprenden de los proyectos están incluidas obligaciones de contratistas, que ejercen actividades inherentes a acciones de vigilancia y control tales como: El proyecto adecuación y fortalecimiento del esquema regional de la Dirección General Territorial; "mejoramiento y fortalecimiento de la Inspección Vigilancia y Control (IVC) de las ESPD, a través de las Superintendencias sectoriales; Adecuación y Fortalecimiento del esquema regional de IVC de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, entre otros.

HA 17. "Aplicativo Comisiones web"

El Aplicativo "Comisiones Web", durante el año 2013, hasta la fecha de la presente auditoría no se encuentra en funcionamiento, el objetivo de dicho aplicativo es el de diligenciar electrónicamente la solicitudes de comisión, lo anterior trae como consecuencia que la gestión de comisiones se realice en forma manual. Así mismo, existen el contrato de prestación de servicios número 035 de 2013 en el cual, las obligaciones del contratista, en el numeral 2 establece "*servir de enlace del grupo de talento humano y el grupo de informática durante la aplicación y ajuste del aplicativo de comisiones*". Acción que no se ha realizado, lo cual no

permite optimizar el tiempo de trámite y mayor eficiencia en la oportunidad de dichas comisiones.

Lo anterior trae como consecuencia no contar con el aplicativo de comisiones y desplazamientos de los funcionarios de la entidad, que permita agilizar y hacer más eficiente la labor, así como posible incumplimiento de las obligaciones por parte del contratista, así como la falta de previsión por parte de la entidad en asignar obligaciones sin facilitar las herramientas a los contratistas para el cumplimiento de sus funciones.

HA 18. Anulaciones Gastos de Desplazamiento. Reintegro de Recursos

Existen anulaciones en contratos y en gastos de desplazamiento y comisiones a contratistas por \$248.1 millones en la vigencia de 2013, correspondientes a los proyectos de inversión principalmente por la no utilización de resoluciones que autorizaban dichos conceptos, debido a la improvisación y/o falta de planeación en las necesidades reales en la prestación del servicio así como la falta de programación del gasto y el estudio de hojas de vida sobre las necesidades a contratar. Lo cual trae como consecuencia desgaste administrativo y devoluciones, afectando la ejecución del presupuesto de gastos.

Así mismo, se observa falta de planificación de los recursos asignados al contrato 311 de 2013, con la empresa Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A SATENA por \$1.327.1 millones, solo se ejecutó \$1.319.4 millones quedando a favor de la entidad recursos por \$16.2 millones, los cuales se tuvieron que reintegrar a favor del contrato causando desgaste administrativo. Lo anterior trae como consecuencia presuntos incumplimientos en las tareas asignadas a los contratistas en las comisiones asignadas de desplazamiento en las funciones de vigilancia y control.

En su respuesta la entidad expresa:

“No se debieron a improvisación y/o falta de planeación de la Superservicios, sino a razones ajenas a esta, tales como: cambios en la agenda de entidades y/u organismos externos que convocan la presencia de la Superservicios, tales como el DNP, Gremios, autoridades del orden nacional, departamental y municipal. La programación de las comisiones también se ve afectada por razones de orden público o de fuerza mayor”.

HA 19. Rotación de Agentes Especiales designados para procesos de intervención y/o liquidación

Se observa rotación en el nombramiento de los agentes especiales asignados por la SSPD, tal es el caso de la administración de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal ESP. Empresa intervenida con Resolución 20131300012555 fecha de intervención: 03 de mayo de 2013. Modalidad: Fines Liquidatarios - Etapa de Administración Temporal, la cual 17 meses después de la fecha de intervención (3 de Mayo de 2013) han sido nombrados tres (3) Agentes Especiales, lo cual no permite la continuidad en la gestión. Los agentes Especiales han sido nombrados por la SSPD así:

El primer agente especial fue nombrado el 3 de Mayo de 2013; mediante la resolución 20131300012555; el segundo agente especial nombrado el 24 de febrero de 2014 con resolución No 20141300004295; el tercer Agente especial fue nombrado el 2 de septiembre de 2014 con resolución No 20141300038595.

Así mismo, transcurrido un año y 5 meses, no se observa la consecución de fuentes de financiamiento, de planes de inversión y reestructuración financiera, lo cual evidencia que se continúa con los riesgos de no contar con una gestión operativa y comercial eficiente que garantice la continuidad en la prestación del servicio.

Igual situación se presenta con Emcartago S.A. E.S.P. la cual fue intervenida el 18 de marzo de 2014, después de la toma de posesión, es decir, que en 7 meses ha tenido cinco (5) agentes especiales. La intervención, por presentar una situación financiera crítica, carece de información contable confiable, indispensable para la toma de decisiones; tiene un déficit de caja que dificulta el pago del pasivo a corto plazo y presenta pérdidas operacionales y netas elevadas, generado el incumplimiento en el pago de sus obligaciones en el Mercado de Energía Mayorista MEM, ocasionando la limitación del suministro de energía a Emcartago y a su vez la suspensión del servicio a sus usuarios, lo que constituye un evidente riesgo en la continuidad de la prestación del servicio.

De igual forma, sucede con la empresa de "SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P. - ACUECAR S E S P", fecha de posesión: 11 de febrero de 2008 resolución: SSPD 20081300003335 modalidad: fines liquidatarios, etapa de administración temporal. La cual ha tenido 6 agentes liquidadores.

HA 20. Planificación en la asignación de recursos a las Dependencias con cargo a costos de Administración fiduciaria

Falta de planeación en la asignación y/o distribución de recursos a las diferentes dependencias de la entidad, tal es el caso de los recursos asignados a la Dirección de Intervenidas en el rubro 3.6.3.6, Gastos de Funcionamiento, por cuanto existen contratos de prestación de servicios con cargo a dicho rubro "COSTOS DE ADMINISTRACION FIDUCIARIA Y OTROS GASTOS INHERENTES AL PROCESO DE TOMAS DE POSESION DE LAS EMPRESAS Y ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS" dentro de los cuales se suscribieron contratos para ejecutar obligaciones diferentes a los costos administración fiduciaria inherentes al proceso de tomas de posesión. Tal es el caso de contratistas asignados a prestar servicios en la oficina Jurídica en los siguientes casos:

Contratos, para prestar servicio de apoyo técnico al grupo de conceptos de la oficina asesora jurídica; así como para prestar servicios profesionales al grupo de cobro persuasivo y jurisdicción coactiva de la oficina asesora jurídica; prestación de servicios para la gestión y recuperación de cartera; prestar servicios profesionales en el grupo de defensa judicial; Prestar servicio de vigilancia y control judicial diario de hasta 4000 procesos que cursan en los diferentes juzgados, tribunales y cortes de las ciudades en las cuales se preste el servicio, y en los cuales la Superservicios tenga interés; prestación de servicios en el seguimiento al cargue de información en la base jurídica, entre otros.

Igual situación sucede con diez y seis (16) contratos cuya descripción es "COSTOS DE ADMINISTRACION FIDUCIARIA Y OTROS GASTOS INHERENTES AL PROCESO DE TOMAS DE POSESION DE LAS EMPRESAS Y ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS" y cuyo objeto es el de Prestación de servicios profesionales al grupo de cobro persuasivo y jurisdicción coactiva de la Oficina Asesora Jurídica de la SSPD. Si bien son contratos necesarios para la Oficina Jurídica, a dicha dependencia es donde se debe asignar recursos para el cumplimiento de sus funciones. Lo anterior trae como consecuencia posibles deficiencias en el cumplimiento del PAAC; y retrasos en actividades del plan de acción asignados a cada dependencia.

El Hallazgo continua, en su respuesta la entidad en algunos apartes expresa:

"Conforme se viene exponiendo, la relación de la Oficina Asesora Jurídica con las actividades propias del rubro objeto de la observación, no solo se reducen al acompañamiento requerido para la intervención y toma de posesión de empresas

prestadoras de servicios públicos domiciliarios, sino que también tiene un amplio contenido relativo a la defensa de los procesos en los cuales ha sido demandada la Superintendencia con ocasión de las tomas de posesión así como la gestión y cobro de las multas que ingresan al Fondo Empresarial”.

“teniendo en cuenta el considerable apoyo que se presta en los frentes antes indicados por parte de la Oficina Jurídica y al reducido presupuesto que se le asigna a esta, que se requiere del uso de los recursos del rubro “COSTOS DE ADMINISTRACIÓN FIDUCIARIA Y OTROS GASTOS INHERENTES AL PROCESO DE TOMAS DE POSESIÓN DE LAS EMPRESAS Y ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS” para la contratación de actividades en el cumplimiento de las funciones de la Oficina Jurídica respecto al acompañamiento indicado a la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación” Subrayado fuera de texto.

HA 21. Plan de Acción - Incumplimiento en el Proceso de Vigilancia Delegada de Energía y Gas

Efectuado el seguimiento al Proceso de Vigilancia-Delegada Energía y Gas, registrado dentro del aplicativo STRATEGOS de la SSPD, se observa que de los objetivos propuestos, durante la vigencia estudiada, 3 de las actividades prioritarias no fueron desarrolladas dentro de los términos señalados ni se evidencia que se cumplieran posteriormente, quedando señaladas para el final del período, con alertas rojas que a continuación se registran:

-Actividad Prioritaria 01. Verificar el cumplimiento de la regulación referente a la calidad, confiabilidad, seguridad y eficiencia en la prestación del servicio de energía eléctrica y gas combustible.

-Actividad Prioritaria 02- Generar reportes con oportunidad y calidad que sean necesarios para la gestión, vigilancia y control en la Delegada de Energía, Gas y combustible – DEGC.

-Actividad Prioritaria 03- Mejorar el esquema de vigilancia y control a las tarifas en los servicios de energía y gas combustible.

Las anteriores actividades no realizadas, afectan el cumplimiento de los objetivos misionales planeados en la Delegada de Energía y Gas lo cual no coadyuva a la gestión eficiente, efectiva y oportuna de la Superintendencia.

HA 22. Rendición de Cuenta a la Ciudadanía

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD presenta la “Rendición de la Cuenta a la Ciudadanía”, del periodo de Julio de 2012 a Junio de 2013³¹, dando cumplimiento a lo preceptuado en la Ley 489 de 1998 y documento Conpes 3654 de 2010.

La cuenta presentada no lograría el objetivo primordial que es el dar a conocer en forma clara y en tiempo real la gestión administrativa a la ciudadanía, la ejecución de sus proyectos, manejo de bienes y recursos que utilizó para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad.

HA 23. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

La Superintendencia público extemporáneamente en la página Web el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” realizado el 13 de febrero de 2014 incumpliendo el plazo máximo estipulado del 30 de abril de 2013 del Decreto 2641 de 2012. Es necesario resaltar que la Oficina de Control Interno es la encargada de los mecanismos de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del documento tal como se describe en el artículo 5 del respectivo decreto, debido al no cumplimiento de las funciones encomendadas.

HA 24. Indicadores de Gestión

La Superintendencia de Servicios Públicos – SSPD en la vigencia 2013, no dispone de indicadores de Eficiencia, Economía, Efectividad y Equidad que le permitan utilizar mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional; al respecto la Superintendencia informa *“que para el caso de los indicadores de equidad y economía, la entidad a partir de los ajustes procedimentales y de la estructura de la cadena de valor del mapa de procesos, ha venido realizando actividades para la identificación de la evaluación de su gestión por medio de indicadores, a través de la implementación del sistema SISGESTIÓN, y la estructuración de la información con las variables del modelo integrado de planeación y gestión y el sistema de gestión de calidad”³²*.

³¹ Página Web de la Superintendencia.

³² Radicado 20141400731721 del 14 de Noviembre de 2014. SSPD.

Situación que dificulta la evaluación y seguimiento de la gestión para prevenir riesgos, detectar y corregir las posibles desviaciones que se presente en la Superintendencia y que pueden afectar el logro eficiente de sus objetivos misionales.

HA 25. Informes Ejecutivos

Se presentan debilidades en la información reportada por la Delegada de Energía y Gas en la página Web de la SSPD, como:

- ✓ Hay empresas de energía y gas que no tienen informes de algunos años (2011 – 2012) como Caruquía y Provigas entre otros.
- ✓ No hay información de las empresas Vatia; Proelectrica, Promigas; E2 Energía eficiente; Promotora de Servicios Públicos y Lidagas entre otras.
- ✓ No hay reporte de indicadores de Gestión de vigencias 2012 y 2013 de las empresas prestadoras del servicio (links energía y Gas – Calidad).

Situaciones que puede llevar a la comunidad a confusiones de la información y afecta la toma de decisiones de los prestadores de servicios públicos.

HA 26. Trámites Delegada de Energía y Gas

La Entidad recibió 83.778 trámites en el 2013, a la Delegada de Energía y Gas le correspondieron 45.886 equivalente al 55%. Los municipios con mayor índice de reclamaciones son Santo Tomás (Atlántico), Galapa (Atlántico), Malambo, Riohacha, Palmar de Varela, Sabanagrande, Maicao, Santa Marta, Baranoa, Villarrica, Valledupar, Barranquilla, Ciénaga, Soledad; San Juan y Sahagún que pertenecen a la Dirección Territorial Norte, las principales causas son: cobro desconocido, cobros inoportunos y desviación significativa entre otras. Llama la atención a este organismo de Control que es a la Territorial que más presupuesto se asignó con relación a las otras Direcciones, \$2.509,9 millones, equivalente al 33,13%, no obstante dio apertura a tres (3) nuevos Puntos de Atención Superservicios -P.A.S., en las ciudades de Barrancabermeja, Sincelejo y Santa Marta.

No obstante que esta Delegada es la que tiene menos vigilados (414, equivalente al 6% del total), el número de denuncias presentadas es elevado, situación que debe considerarse por la entidad y revisar los procedimientos realizados y las posibles debilidades en la gestión ante los vigilados.

HA 27. Proyecto - Delegada de Energía y Gas

A la Delegada de Energía y Gas le apropiaron para el Proyecto de Mejoramiento y Fortalecimiento de la Inspección, Control y Vigilancia de las empresas de Servicios Públicos un presupuesto de \$3.271,0 millones, proyecto que no se ejecutó en su totalidad; es pertinente mencionar que la Oficina de Control Interno realizó una Auditoría de calidad el 29 de Noviembre de 2013, dejando la siguiente anotación: *"La ejecución presupuestal de los recursos asignados a la Delegada de Energía y Gas a noviembre de 2013 es la siguiente: Inversión 96%, funcionamiento 60%. La Delegada explica que el 60% de los recursos de funcionamiento se debe a que se le asignaron recursos que deben ser ejecutados por otra dependencia, Grupo NICS, que mediante los radicados No 20132000080703 del 25-11-2013, 20132000071803 del 24-10-2013..."* Situación que se debe a la deficiente programación de los proyectos.

HA 28. Capacitación

La Superintendencia en 2013, realizó en la Dirección Territorial Norte, 121 capacitaciones equivalentes al 7,8% del total, por los siguientes conceptos: Capacitaciones programadas, Vocales de control, Miembros del Comité de Desarrollo y Control Social –CDCS- y municipios capacitados, siendo un porcentaje bajo si se tiene en cuenta que esta Dirección es la que presenta el mayor índice de reclamaciones, situación que puede influir en la efectiva gestión de la Superintendencia.

Cuadro No 10
CAPACITACION DIRECCIONES TERRITORIALES SUPERSERVICIOS - 2013

DIRECCION TERRITORIAL	CAP. PROGRAMADAS	VOCALES DE CONTROL	MIEMBROS DE CDCS	MUNICIPIOS CAPACITADOS	TOTAL
Suroccidente	9	233	13	80	335
Centro	12	136	45	48	241
Oriente	30	553	73	87	743
Occidente	16	44	24	24	108
Norte	6	69	9	37	121
TOTAL	73	1035	164	276	1548

Fuente: Dirección General Territorial.



HA 29. Informes de Gestión

La Delegada de Energía y Gas realizó informes de gestión, los cuales presentan compromisos de gestión administrativa, aspectos técnico- operativo y comercial que pueden afectar la gestión y la efectiva prestación del servicio, situación que se observa en la siguiente muestra: Aguas de la Cabaña, Termobarranquilla, Compañía Energética de Occidente, Energética del Tolima, Ritoque, Electrificadora de Santander, Energía Social de la Costa, Empresas Municipales de Cartago, Emevasi y Empresa de Energía del Pacífico, entre otras.

Además, en algunos informes no se consigna quien proyectó y revisó (código IN_F_003 V.1), situación que crea incertidumbre en la información consignada en las mismas y diluye la responsabilidad del autor de la información.

Por otra parte, durante lo transcurrido de 2014 no se observa seguimiento a las observaciones hechas a los prestadores del servicio, tendientes al mejoramiento empresarial que les permita optimizar la prestación del servicio.

HA 30. Zonas no Interconectadas-ZNI

Las ZNI representan el 52% del territorio colombiano y cobijan a una población aproximada de 1.277.075 habitantes. Incluyen cinco capitales, 89 municipios, 39 cabeceras municipales y 1.441 localidades en 17 departamentos³³. A pesar de esta situación la Delegada solo realizó 15 visitas en el año 2013. Llama la atención que la SSPD no haya sido proactiva en los informes integrales de estas empresas teniendo como fin mejorar la prestación del servicio de energía eléctrica.

Además, las Empresas de las Zonas No Interconectadas no cuentan con información técnica, financiera, contable y administrativa totalmente confiable. Aunado a lo anterior, las características especiales de zona son factores que influyen en la calidad y prestación eficiente del servicio público de energía eléctrica.

HA 31. Acuerdos de Mejoramiento

A pesar que la SSPD en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora -SIGME dispone del procedimiento "Acuerdos de Mejoramiento" que permite concertar

³³ Informe de Gestión de la asociación de usuarios del servicio de energía eléctrica de la zona rural de santa Bárbara de Iscuandé 2012.

acciones de mejora, deficiencias administrativas, financieras, económicas, técnicas y comerciales con las empresas prestadoras, la Delegada de Energía y Gas solo firmó en la vigencia 2013 tres (3) Acuerdos de Mejoramiento, lo que muestra que la entidad no utiliza los instrumentos de que dispone con el fin de mejorar las deficiencias en la prestación del servicio o actividades que desarrolla el prestador.

HA. 32 Información Sanciones

La Entidad como respuesta a los oficios SSPD 08-2014 y SSPD 20 -2014 de la de la CGR, suministró información diferente de algunos prestadores, como en los casos que se detallan en el cuadro que no tenían valor, sin embargo en el segundo oficio de respuesta se pudo determinar los valores de las sanciones impuestas.

Cuadro 11

EMPRESA	RESOLUCION	VALOR	VALOR
Municipio de Valparaíso	20112400029225	\$21.424.000	\$21.424.000
Montagas S.A. E.S.P.	20112400033815	\$289.224.000	\$306.018.000

Fuente: 2014-1400691551 de 20-10-2014

Además mediante oficio SSPD 020-2014 se solicitó la información acerca de las sanciones archivadas y en el caso de la vigencia 2013, no se recibió la información por lo que se infiere que la SSPD no cuenta con dicha información. Las inconsistencias descritas generan incertidumbre sobre la información que posee la Delegada de Energía y Gas sobre sanciones y la calidad de la información que entrega a los Organismos Gubernamentales.

En respuesta³⁴ a lo observado la SSPD para encontrar las diferencias consultó el ORFEO, determinando la causa de la diferencia.

3.1.2 Legalidad

HA 33. Devoluciones de Correspondencia contrato 639/2012

La Entidad celebró el contrato No. 639 del 2012 por valor de \$1.396 millones, para el manejo de la correspondencia despachada con la firma Servicios Postales Nacionales S.A - 472, se estableció que en desarrollo de éste contrato se

³⁴ Radicado 20141400731721 del 14 de Noviembre de 2014 SSPD.

presentaron 26.280 devoluciones por un valor de \$168 millones, que representan el 12%, del valor total de la correspondencia enviada en la vigencia 2013.

El 39% de las devoluciones equivalente a 10.496, no llegaron al destinatario por inconsistencias en las direcciones, situación que genera desgaste administrativo, mayores gastos y un posible incumplimiento en la misión de la entidad. Circunstancia que puede incidir en los procesos que adelanta la entidad a sus vigilados.

PROCESOS JUDICIALES

HA 34. Tarifa de Contribución Especial de la SSPD

Los mecanismos aplicados por la SSPD para el cobro anual de la tarifa de contribución, no tiene una definición clara de gastos de funcionamiento de acuerdo al artículo 85 de la ley 142 de 1994³⁵, por cuanto en la vigencia 2013, la entidad a través de fallos judiciales fue conminada al pago de indexaciones e intereses a las EPS - ESP por mayores valores cobrados por concepto de esta contribución.

Cuadro No 12

PROCESO N°	RESOLUCIÓN	FECHA	VALOR	NOMBRE	MOTIVO
2009132350900036E	20131300008255	02/04/2013	19.059.567	ETB	Devolución valor indexado e intereses moratorios.
2006132350900073E	20131300008265	02/04/2013	1.404.828	EEAB	Devolución con su valor indexado e intereses moratorios
2008132350900304E	0135300054595	06/12/2013	\$264.001.518	CODENSA SA	Pago intereses moratorios
2009132350900784E	20135300054585	06/12/2013	\$392.042.555	CODENSA SA	Pago intereses moratorios
2013534260100608E	20135300058595	27/12/2013	\$1.083.313.000	ISAGEN	Compensación por contribución

³⁵ Que el artículo 85 de la ley 142 de 1994. le otorga la facultad a la SSPD de cobrar anualmente la tarifa de una contribución especial con el fin de recuperar los costos en que incurre por los servicios de control y vigilancia a las empresas de servicios públicos domiciliarios, la cual no podrá ser superior al (1%) del valor de los gastos de funcionamiento asociados al servicio sometido a la regulación de dichas entidades.

2010132610300935E	20135300054615	06/12/2013	\$1.511.320.989	EMGESA S.A. ESP	Sentencia -conciliación
TOTAL			\$3.271.142.407		

Fuente: SSPD

Los cobros inadecuados en las tarifas afecta el fin último de destinación de los recursos, cual es, recuperar los costos en que incurre la SSPD por el servicio de control y vigilancia a dichas empresas. Lo anterior genera desgaste administrativo

HA 35. Retiro injustificado de personal SSPD

En la vigencia 2013, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, pagó \$34.4 millones por concepto de intereses moratorios en el cumplimiento de sentencias derivadas de declaratoria de nulidad de actos administrativos relacionados con situaciones administrativas de funcionarios de la entidad; lo que evidencia un deficiente control y/o inadecuada motivación de esos actos administrativos; si bien es cierto el Código Contencioso Administrativo establece en su artículo 177 la obligatoriedad de liquidar intereses moratorios al momento de pagar cantidades líquidas de dinero; no es menos cierto que la gestión de la entidad en la consecución de los documentos y el cumplimiento de los requisitos para el pago de cantidades líquidas de dinero depende en parte de la entidad y por otro lado, no todos los requisitos y documentos son atribuibles a ella sino que requieren de la intervención de terceros (beneficiario, DIAN, FNA, etc.). No se evidencian la implementación de controles periódicos de seguimiento al trámite por la SSPD a efectos de minimizar el impacto económico del cálculo de intereses por el transcurso del tiempo hasta la realización efectiva del desembolso.

HA 36. Debilidades en la aplicación de Sanciones

En el periodo comprendido entre 2010 y 2013 se profirieron 393 sanciones por \$20.869,5 millones de las cuales se archivaron 62 por los siguientes conceptos, entre otros: "La empresa investigada no ejercía su objeto social." (18); La norma presuntamente violada no se encontraba vigente a la fecha de los hechos" (26). La empresa no ejercía su objeto social" (8). Ver cuadro 13.

Cuadro No 13

SANCIONES				% de Sanciones archivadas
VIGENCIA	PROCESO	ARCHIVADOS	VR. IMPUESTAS	
2010	115	2	5.963.686.400	
2011	121	20	7.679.501.600	
2012	110	35	4.676.883.700	

717

2013	47	5	2.549.495.050	16%
VALOR TOTAL	393	62	\$ 20.869.566.750	

Fuente: SSPD

Lo anterior evidencia falencias en la gestión jurídica realizada por los encargados de la investigación que le compete a la SSPD, por desconocimiento de la normatividad aplicable y las características mínimas legales del sujeto de control, acarreando desgaste administrativo y financiero, e interfiriendo en la imagen de la entidad ante los vigilados. Situación que así mismo genera gastos de funcionamiento por la cantidad elevada de contratos de prestación de servicios, los cuales presentan alto porcentaje de rotación por la no continuidad y, por ende, la pérdida de memoria institucional que permita hacer una eficiente gestión.

HA 37. Inexactitud en el suministro de información – Sanciones

La información allegada sobre las sanciones impuestas por la SSPD, presenta diferencia entre lo reportado mediante oficio SSPD-020-2014 de fecha 24 de octubre de 2014 y lo informado como oficio 1 por la CGR, SSPD-008-2014 de fecha 30 de septiembre de 2014, que corresponde a la entregada por la Entidad a la Comisión Sexta del Senado de lo que se presume que se le entregó información inexacta a dicha Comisión. Ver cuadro No 14.

Cuadro No 14

ARCHIVADOS		
VIGENCIA	OFICIO 1	OFICIO 2
2010	2	18
2011	20	13
2012	35	31
2013	5	No informa

HA 38. Plan de Acción

La Superintendencia no dio estricto cumplimiento a la estrategia 5.2 "Perfeccionamiento de la Infraestructura Física para proveer un mejor servicio", del plan de acción institucional para la vigencia 2013, de acuerdo con la ley 152 de 1994, toda vez que de las actividades proyectadas en relación con el programa de reforzamiento institucional no se cumplió el proceso de realizar la ruta de evacuación, la cual debió terminar el 30 de julio de 2013, en cumplimiento al contrato de obra N° 576/2013 suscrito el 12 de agosto, su ejecución se cumplió hasta abril de 2014.

202

Esta situación denota deficiente gestión de los compromisos adquiridos, por falta de planeación, así como inoportunidad en las recomendaciones de seguridad realizadas por el FOPAE y la Administradora de Riesgos Laborales-ARL en la vigencia 2012, relacionadas con el sistema de evacuación y la red de incendios, lo que puso en riesgo la integridad de los funcionarios que laboran en la planta física.

HA 39. Cambios en la construcción de obra

La Superintendencia realizó cambios en la ejecución de la obra de adecuación y mejoramiento del sistema de evacuación de la red contra incendio del edificio sede central, cambios arquitectónicos relacionados con la distribución interior, afectando las características funcionales, formales y volumétricas, sin la aprobación previa de la autoridad competente. Lo anterior en contraposición al entendido, que las obras que no requieren de licencia son aquellas que tienen como "finalidad mantener el inmueble en las debidas condiciones de higiene y ornato sin afectar su estructura portante, su distribución interior, sus características funcionales, formales y/o volumétricas

HA 40. Ineficacia en la planificación Contractual.

Se observa que los siguientes contratos, correspondientes a algunos proyectos de inversión, no se concluyeron en el año 2013 como estaban previstos en los plazos inicialmente pactados, así como en el plan de acción, afectando la ejecución física y financiera, lo que muestra debilidades en la planeación y ejecución de los proyectos, generando adiciones y prórrogas. Si bien se realizó el análisis de riesgos en la etapa precontractual y los estudios previos, como lo establece la Ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios, no se profundizó en aspectos tendientes a cumplir con los cronogramas previstos. Entre los proyectos no culminados en la vigencia de 2013, tenemos:

-El proyecto Fortalecimiento de la Gestión Institucional en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que constituyó en reservas el 19.5%; por la demora en la ejecución del contrato "PRESTAR SERVICIOS EN APLICACION DE LA TABLA DE VALORACION DOCUMENTAL Y MICROFILMAR 600.000 FOTOGAMAS DE DOCUMENTACION HISTORICA" con la empresa "INFORMATICA DOCUMENTAL SAS", el cual no se realizó en 2013.

- El contrato de compra venta y suministros cge-800-734-2013, el cual se obliga a diseñar, producir y entregar las piezas comunicativas impresas para la estandarización de la nueva identidad e imagen gráfica de la entidad y el contrato de compra venta y suministros cge-800-743.

- La Adquisición de 10 kit portátiles compuestos por carpa, mesas y sillas plegables para soporte logístico de eventos institucionales.

- El proyecto "Fortalecimiento de los Sistemas de Información en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios" constituyó reservas por el 14.7%, principalmente por la demora en la ejecución de los 3 contratos interadministrativos con la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP, para prestar servicio de telecomunicaciones y de valor agregado; prestar los servicios de telefonía mediante la implementación de una solución telefónica de voz IP; contratar servicio de centro de datos externo en modalidad de hosting dedicado administrado y colocación no administrativo para alojar aplicaciones y un contrato de prestación de servicios en reingeniería de Orfeo.
- El proyecto "Sistematización e Implantación del Sistema de Información y de Vigilancia y Control de las Empresas y Organizaciones Prestadoras de Servicios Públicos" que constituyó reservas por el 8.3%. Igualmente, con la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP por \$18.4 millones con un contrato de prestación de servicios.
- Así mismo, se realizó el contrato para "PRESTAR LOS SERVICIOS DE TELEFONIA MEDIANTE LA IMPLEMENTACION DE UNA SOLUCION TELEFONICA DE VOZ IP" con la "EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP" por \$242.3 millones de los cuales \$3.8 millones no se utilizaron.

El Hallazgo continua, la entidad en su respuesta manifiesta entre otros aspectos:

"Si bien algunos contratos no se concluyeron en los plazos inicialmente pactados, esto no se debió a falta de planeación o análisis del riesgo, sino a circunstancias exógenas que se encuentran plasmadas en cada uno de ellos y que no siempre pueden ser previsibles al momento de la suscripción o durante el proceso precontractual".

HA 41. Contrato 626 de 2013. Gestión Documental

Contratista: Informática Documental SAS Valor: \$666.6 millones Objeto: "Aplicación de la tabla de Valoración documental TVD para la organización de 900 metros lineales 4500 cajas x 200, del Fondo acumulado de la SSPD. Y microfilmear 600.000 fotogramas de documentación histórica o hasta agotar recursos asignados de acuerdo con las disposiciones legales y técnicas vigentes expedidas para tal fin".

No se realizó la microfilmación del proyecto sobre Tabla de valoración documental y la respectiva microfilmación, el cual estaba programado para realizarse en 3 años, es decir, terminaba en 2014, lo anterior por cuanto se presentó requerimientos por parte del Archivo General de la Nación, por lo que no se finalizó la aplicación de dicha tabla de valoración documental ni la terminación de la microfilmación como estaba programada, situación que conllevó a la no



utilización de aproximadamente \$1.000 millones que se tenían apropiados para tal fin.

Así mismo, en 2013, dentro del proyecto "FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS", se realizó un contrato de prestación de servicios con INFORMATICA DOCUMENTAL SAS por \$666.5 millones, de los cuales al final de la vigencia no utilizó recursos por \$65.7 millones, lo anterior, conlleva a la acumulación de excedentes.

La SSPD envía las tablas de retención documental al Archivo General de la Nación, para concepto técnico en Enero y Julio de 2014, y con respuesta en Marzo y Septiembre de 2014, el Archivo General de la Nación, realiza algunas observaciones tendientes a solicitar explicación sobre la no incorporación en el organigrama de la entidad de Unidades Administrativas las cuales manejan documentación, por lo tanto, realizó devolución de las tablas de retención documental. Igual situación sucedió con la nueva respuesta del Archivo General de la Nación del 24 de septiembre de 2014, donde determina que no reúne los requisitos técnicos que establece la norma del archivo.

Lo anterior refleja, que la entidad, si bien ha acogido las observaciones y/o requerimientos del Archivo General de la Nación, ésta no ha sido oportuna en materia de gestión documental, por lo cual podría correr el riesgo de estar inmersa en lo preceptuado en el acuerdo 04 de 2013 en su literal C, Cambios y ajustes que se deben realizar máximo en treinta días; Título 3, Artículo 10, numerales C y D. Así como la falta de previsión en el recurso humano suficiente y efectivo para adelantar dichas actividades, con el riesgo de afectar el principio de economía ya que las actividades fueron reprogramadas para realizarse en 2015.

El Hallazgo continua, la entidad en su respuesta, da claridad a la gestión adelantada ante el Archivo General de la Nación, y este a su vez concede los plazos necesarios lo cual se debe finalizar en 2015. La entidad entre otros aspectos expresa:

"En respuesta al memorando citado en el párrafo precedente, mediante radicado 20145290539162 del 24 de septiembre de 2014, el Archivo General de la Nación entregó concepto técnico y devuelve la TVD, solicitando que se elaboren tablas y cuadros de clasificación para cada unidad administrativa, lo cual se configura en nuevos períodos documentales que se deben reflejar en la TVD, dichas observaciones implican para la Superintendencia reelaborar el instrumento, establecer nuevas tablas de valoración para los períodos documentales considerados, cambios en los cuadros de calificación, levantamiento de

estructuras orgánicas de los periodos y ajustes de los inventarios documentales acordados con estos periodos (2002-2004), actividades que exigen un tiempo mayor a 30 días para ser desarrolladas; por lo anterior, mediante radicado No. 20145290611721 del 29 de septiembre de 2014, se solicita nuevamente prorroga al AGN para realizar los ajustes requeridos en el 2015, sustentando dicha petición en las razones descritas, comunicación que aún no ha sido respondida por el AGN”.

“De acuerdo con lo señalado, se evidencia que la Superintendencia no ha incumplido lo establecido en el Acuerdo 04 de 2013, por cuanto ha gestionado oportunamente las prórrogas para presentar los ajustes a las observaciones que se han generado para la aprobación de las TVD por parte del AGN. Con relación a la falta de previsión en el recurso humano suficiente y efectivo para adelantar los ajustes requeridos, es necesario señalar que esta es una actividad que no se puede prever por cuanto la entidad se encuentra sujeta a las decisiones o conceptos que emita el Archivo sobre la aprobación”.

HA 42. Asignación de contratos interadministrativos y de prestación de servicios a la ETB

La SSPD suscribió cinco (5) contratos con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá-ETB en el año 2013 por valor de \$ 2.208.7 millones, de los cuales 3 contratos interadministrativos y dos (2) contratos de prestación de servicios, así: Reingeniería de Orfeo por \$800.0 millones y el contrato CGE-800-621-2011 por \$220.7 millones, no obstante que existen varias empresas que aplican en la reingeniería de este tipo de aplicativos.

Según su respuesta, la entidad, para la celebración de dichos contratos, aplicó el artículo 2 numeral 4, literal c) de la ley 1150 de 2007, modificado por el Artículo 92 de la Ley 1474 de 2011, indica en su inciso 1 que los contratos interadministrativos son una modalidad de contratación directa "siempre que las obligaciones derivadas del mismo tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos. La misma Ley exceptúa los contratos de obra, suministro, prestación de servicios de evaluación de conformidad respecto de las normas o reglamentos técnicos, encargos fiduciaros y fiducia publica cuando las instituciones de educación superior públicas o las Sociedades de Economía Mixta con participación mayoritaria del Estado, o las personas jurídicas sin ánimo de lucro conformadas por la asociación de entidades públicas, o las federaciones de entidades territoriales sean las ejecutoras. Estos contratos podrán ser ejecutados por las mismas, siempre que participen en procesos de licitación pública o de contratación abreviada de acuerdo con lo dispuesto en los numerales 1 y 2 del presente artículo”.

El anterior, llamado por este organismo de control, se realiza con el fin de que la entidad, realice su contratación acorde con los principios de la selección objetiva prevista en la Ley, evite posible concentración de la contratación en un solo contratista y posibles incumplimientos del principio de eficiencia y transparencia y (Ver cuadro No 15).

Cuadro No 15
CONTRATOS CON LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP

Descripción Dependencia: Oficina de Informática	Valor Inicial	Nombre Razón Social	Tipo Documento Soporte	Objeto
FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA SSPD	428.753.000	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	CONTRATO INTERPRESTAR SERVICIO DE TELECOM Y DE VALOR AGREGADO A LA SSPD DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES
FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA SSPD	242.299.669	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	PRESTAR LOS SERVICIOS DE TELEFONIA MEDIANTE LA IMPLEMENTACION DE UNA SOLUCION TELEF DE VOZ IP
FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA SSPD	516.962.887	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	CONTRATAR SERVICIO DE CENTRO DE DATOS EXTERNO EN MODALIDAD DE HOSTING DEDICADO ADMINISTRADO Y COLOCATION NO ADMINISTRATIVO PARA ALOJAR APLICACIONES
FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA SSPD	800.000.000	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	PRESTACION DE SERVICIOS EN REINGENIERIA DE ORFEO
SISTEMATIZACION E IMPLANTACION DEL SISTEMA DE INFORMACION Y DE VIGILANCIA Y CONTROL DE LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS. PUBLICOS -	220.702.008	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	CGE-800-621-2011
Total	2.208.717.564			

Fuente: Presupuesto de la Entidad Dirección Administrativa y Financiera.

MD

HAD 43. Adición de Contratos con Vigencias Futuras

Contrato 584 de 2013. Contratista: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP - ETB

Valor: \$839.8 Millones, en 2013: \$428.7 millones, en 2014 con Vigencias Futuras \$411.1 millones

Fecha de inicio el 16 de agosto de 2013

Prórrogas: Hasta octubre de 2014, así: Primera adición el 4 de Febrero de 2014 por \$267.5 millones; Segunda Adición: el 22 de Julio de 2014 por \$152.4 millones y una Tercera adición el 22 de octubre (La cual no se encuentra documentada en Orfeo).

Objeto: Prestar el servicio de Telecomunicaciones y de valor agregado para la SSPD de acuerdo a las especificaciones, características condiciones y servicios técnicos detallados en el anexo del presente contrato y de la empresa del 19 de Julio de 2013. Fecha de terminación era el 16 de agosto de 2014.

Se observa que no hay oportunidad en la presentación y legalización de las cuentas de cobro por parte del contratista, tal y como lo establece la cláusula numeral 6 del contrato No 584 de 2013, en la cual establece pagos mensuales por \$58.7 millones, solo hasta Diciembre 13 de 2103, la ETB pasó la cuenta de cobro No 42948, es decir, 4 meses después de haber iniciado el contrato, el supervisor certifica el cumplimiento del mismo, correspondiente a los meses de agosto a diciembre, donde autoriza el pago por \$234.9 millones.

Así mismo, hay ausencia de planificación contractual, ya que en los estudios de necesidades y /o estudios previos no se previó la prestación del servicio al ciudadano a través de la instalación de Puntos de Atención de la Superservicios (PAS) en 17 ciudades, para mejorar los canales de comunicación con la entidad, y brindar la conectividad necesaria que permita la comunicación de banda ancha, y las capacidades requeridas para los servicios de voz corporativa, datos internet y video. Así mismo, dicho contrato ha tenido nuevas prórrogas de tiempo hasta el 15 de octubre de 2014 para la instalación de 2 nuevos puntos PAS) hasta el 31 de diciembre de 2014.

La anterior situación, conllevó a adicionar el contrato en \$419.7 millones correspondientes a las adiciones Nos: Adición No 1 por \$267.5 millones; Adición No 2 por \$152.4 millones y la adición No 3 (No activada en Orfeo), sin valor, los cuales superan el valor apropiado con vigencias futuras (Hasta \$411.1 millones vigencia futura de 2014, Numeral 5 valor del contrato.). Situación que no está

permitido debido a que el contrato está suscrito con vigencias futuras, por lo tanto no requiere de adiciones ni modificaciones.

Lo anterior podría generar una presunta falta disciplinaria por el incumplimiento de los artículos 14 y 89 del Decreto 111 de 1996, contrario a lo que establece la Constitución Política, en los artículos 151 y 352, en materia de normas básicas en materia presupuestal

La entidad en sus apartes expresa:

“Es importante señalar, que esta limitación impuesta por el legislador, es una medida de control para prevenir el desconocimiento de los procesos licitatorios en razón de la cuantía, y como mecanismo necesario para garantizar la transparencia, la selección objetiva y el principio de planeación en la contratación estatal”.

“En este orden de ideas, es claro que las adiciones efectuadas cumplieron con las previsiones establecidas por la disposición aludida, ya que se efectuaron atendiendo la necesidad de la entidad de ampliar progresivamente el número de puntos de atención de la Superservicios (PAS), para fortalecer e incrementar la presencia institucional, e igualmente, no superaron el cincuenta por ciento (50%) del valor inicial del contrato, expresado en salarios mínimos legales mensuales”

“Por otra parte, las vigencias futuras son un instrumento presupuestal que garantiza la incorporación del concepto de gasto en los presupuestos de vigencias posteriores a los de la asunción del compromiso, así como los recursos necesarios para financiar el mismo. Este mecanismo de las vigencias futuras, ha sido avalado por la Corte Constitucional en diversas providencias, entre las cuales vale resaltar, la Sentencia C-357 del 11 de agosto de 1994, MP: Jorge Arango Mejía, en la cual se indicó”:

“...e) “Artículo 40:- Cuando un órgano requiera celebrar compromisos que cubran varias vigencias fiscales, deberá cumplir con los requisitos exigidos en la reglamentación expedida por el Consejo Superior de Política Fiscal – CONFIS -. Los recursos necesarios para desarrollar estas actividades deberán ser incorporados en los proyectos de presupuesto de la vigencia fiscal correspondiente”.

“Esta norma es semejante al artículo 76 de la Ley 21 de 1992, declarado exequible en sentencia C- 337/93, de agosto 19 de 1993”.

“El texto del artículo 76, era este: “Cuando los organismos y entidades requieran celebrar compromisos que cubran varias vigencias fiscales, deberán cumplir con los requisitos exigidos en la reglamentación expedida por el Consejo Superior de Política Fiscal – Confis.”

“El cargo formulado en aquella oportunidad era el de la violación del principio de anualidad, consagrado en los artículo 346 de la Constitución y 10 de la Ley 38 de 1989. Y éste es el mismo que se esgrime ahora contra el artículo 40.”

Así las cosas, si una entidad requiere firmar un contrato cuyo plazo de ejecución sobrepasa la vigencia fiscal, es necesario que con anterioridad a la asunción del compromiso que va a afectar el presupuesto de gastos, solicite el certificado de disponibilidad por el monto que se va a ejecutar en el año 1, e igualmente la autorización de vigencias futuras por el valor que se ejecutará en el año 2 o en las demás vigencias fiscales que se requiera; una vez suscrito el contrato, debe proceder la entidad contratante a efectuar el registro presupuestal correspondiente. Subrayado fuera de texto.

HA 44. Demora en la ejecución del contrato No 542 de 2013

Contrato 542 de 2013

Contratista: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP - ETB

Contratante: SSPD

Valor: \$800.000.000

Fecha de inicio: 8 de agosto de 2013

Fecha de terminación: 13 de diciembre de 2013

Ha tenido 4 adiciones en tiempo así: Adición No 1 Prórroga hasta el 13 de febrero de 2014; Adición No 2 Prórroga hasta el 13 de marzo de 2014; Adición No 3 Prórroga hasta el 13 de junio de 2014; Adición No 4 Prórroga hasta el 25 de noviembre de 2014.

El contratista, según el objeto del contrato, se obliga a prestar sus servicios a la SSPD, para el desarrollo de nuevos módulos de Reingeniería del Sistema de Gestión Documental Orfeo, de acuerdo con las especificaciones, características condiciones y servicios técnicos teniendo en cuenta que se debe mantener el desarrollo con herramientas, Dream Works y librerías de software libre señalados en este contrato y en sus anexos y en la propuesta presentada por el contratista.

Para el desarrollo de las actividades anteriormente señaladas, se observa demora por parte del contratista, si bien la entidad ha realizado acciones y requerimientos al contratista para el cumplimiento del contrato y la entrega y exigencia de los productos objeto del contrato No 542, aún no se han entregado los productos

finales, principalmente por la demora en la recepción de los productos entregables contemplados en el numeral 6 del contrato.

A la fecha de la presente auditoría, el contrato ha tenido varios inconvenientes tal y como lo señalan los informes del supervisor del contrato, así: incumplimiento en los cronogramas; las pruebas de aceptación por parte de los usuarios finales, el sistema no permite realizar cambios entre bodegas, pisos, sedes y ciudades. Lo anterior para el cambio de ubicación de una serie documental el módulo de archivo; está pendiente de actualizar el logo de imagen institucional en los casos de uso, código de barras, ubicación y generación inventario único de transferencia.

A la finalización del ciclo No 2 de pruebas, el contratista tampoco ha implementado lo definido en la página 3 Numeral VIII de la prórroga de 12 de junio de 2014. Así mismo, el informe de supervisión manifiesta que la calidad del servicio ha sido regular por lo anteriormente indicado dado que el contrato ya ha tenido 4 prórrogas con el fin de que el contratista pueda cumplir totalmente su objeto contractual (...)

Así mismo, en la ejecución financiera, del valor total solo se han realizado pagos por \$350 millones así: \$150 millones según comprobante de pago No 602 del 20 de enero de 2014; \$100 millones con el comprobante de pago 597 de 20 de enero de 2014; \$100 millones cumplido y pagado según comprobante de pago No 598 del 20 de enero de 2014. Dichos pagos fueron realizados mediante cuentas de cobro radicadas por la firma contratista el 24 de diciembre de 2013 y autorizados por el supervisor el mismo día, obligaciones como Cuentas por Pagar El saldo restante, por pagar a dicho contrato, es decir, \$450 millones corresponden a la reserva presupuestal constituida para el año 2014, recursos que si no se ejecutan en el cumplimiento del objeto del contrato anteriormente citado corren el riesgo de perderse.

En su respuesta la entidad expresa:

“A pesar de lo anterior y ante la circunstancia de no lograr una completa satisfacción para la entidad, por los inconvenientes presentados en la ejecución del contrato, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, procedió a iniciar el procedimiento administrativo de incumplimiento, de conformidad con lo pactado en el contrato, con el propósito de conminar al contratista, al cumplimiento efectivo de sus obligaciones contractuales, siendo esta la finalidad misma del artículo 17 que estableció la Cláusula Penal Pecuniaria”.

“El procedimiento aludido, en el cual, vale señalar, se garantizó el debido proceso y por ende el derecho de defensa al contratista, culminó con la expedición de la

Resolución No. 20145270020745 de 12 de junio de 2014, acto administrativo a través del cual, se conminó a la ETB, para que diera cumplimiento a todas sus obligaciones contractuales, y a su vez, el contratista se comprometió a dar cabal ejecución al objeto contratado, a más tardar el 25 de Noviembre de 2014, por cuanto este asumió con sus propios recursos el plazo adicional”.

“A la fecha están pendientes de pago \$450.millones, los cuales se prevén cancelar en la última semana de noviembre de 2014 una vez se culminen las actividades definidas en la última prórroga del contrato, las cuales están programadas terminar el 25 de noviembre de 2014, con lo cual los recursos destinados para el pago del contrato 542 de 2013 se ejecutarían totalmente en la presente vigencia con la reserva presupuestal realizada y aprobada por la autoridad competente”.

“Así las cosas, ha sido consecuente el actuar de la entidad en relación con la ejecución financiera del contrato, pues es claro que la forma de pago establecida, está supeditada a la entrega de productos específicos, que sólo pueden ser recibidos a satisfacción, cuando surten toda la validación por parte del Supervisor del contrato”.

3.1.3 Financiero

HA 45. Deudas de Difícil Recaudo

Los estados contables de la SSPD, contienen la cuenta 147509 *Deudas de Difícil Recaudo – Prestación de Servicios*, con un saldo de \$41.7 millones que corresponde a valores que no se han podido recuperar y que presenta deudas desde 1996, dado que se le ha realizado gestión de cobro sin lograr el fin último de recuperación de dichos valores. Dichos saldos deben ser depurados y/o llevado a Saneamiento Contable. Esta situación genera saldos inoficiosos en la información financiera.

La entidad responde “se gestionará la presentación de la cartera al Comité de Sostenibilidad del Sistema Contable para la respectiva depuración contable.”

HA 46. Sobreestimación de Cartera – Contribuciones

A 31 de diciembre de 2013, la cartera de la Entidad se encontraba sobreestimada en \$161.7 millones por cuanto se llevó al ingreso aquellas partidas que no fue posible realizar la identificación del tercero al cual se le debía aplicar el pago. Esta

situación genera inexactitud de la información por tercero. La entidad al respecto informa *"a la fecha se ha identificado el 48,03% equivalente a \$77,7millones"*.³⁶

HA 47. Propiedad Planta y Equipo no Explotados

La cuenta 163710 *Propiedad Planta y Equipo no Explotados – Equipos de Comunicación y Computación*, presenta un saldo de \$1.097 millones que no ha sido dado de baja, mostrando mayores valores del activo de la Entidad. Esta situación genera saldos mayores en la información financiera al cierre de la vigencia.

Acerca del saldo la entidad informa *"De este valor se hizo una baja según resolución 20145280015745 del 16 de mayo de 2014 por valor de \$758.6 millones equivalente al 70,06% del total de los bienes en bodega de usados a diciembre de 2013."*

HA 48. Consignaciones sin Identificar

A 31 de diciembre de 2013 las partidas pendientes de depurar por \$161.7millones, especialmente correspondientes a consignaciones, notas débito y notas crédito que fueron de la cuenta 290580 *Partidas Pendientes de Identificar* fueron reclasificadas y aplicadas al ingreso por imposibilidad de determinar el tercero. Situación que afecta la cartera de la SSPD en igual cuantía.

Al respecto la entidad informa sobre la identificación de tres (3) terceros *"a la fecha se ha identificado el 48,03% equivalente a \$77,7millones"*.³⁷

HA 49. Operaciones Recíprocas – Partidas Conciliatorias

Durante la vigencia del 2013, no obstante la SSPD, adoptó la actividad de efectuar en forma periódica la confirmación de cuentas recíprocas antes de hacer el reporte a la CGN. A 31 de diciembre el reporte de Contaduría General de la Nación estableció partidas conciliatorias por *"inconsistencias en reportes y registros contables"*³⁸ por valor de \$68.449 millones.

³⁶ Respuesta a las observaciones 20141400731801 del 14/11/2014

³⁷ Respuesta a las observaciones 20141400731801 del 14/11/2014

³⁸ De acuerdo con el reporte obtenido del CHIP.

Sobre esta situación la SSPD informa:

"Es importante mencionar que el 2014 se dio respuesta de las diferencias de cuentas recíprocas a diciembre 31 de 2013..., "en el cual se quedan justificados \$64.318 millones."

Esta situación evidencia debilidad en el cruce de la información entre entidades y que se refleja en los informes del CHIP-CGN.

HA 50. Contribuciones

A 31 de diciembre de 2013, los ingresos por Contribuciones de la SSPD en la vigencia alcanzaron un valor de \$85.443 millones monto que corresponden \$79.046 millones de la vigencia 2013 y \$6.397 millones de vigencias anteriores. Llama la atención a este Ente de control las inconsistencias que presenta el Sistema Único de Información-SUI, dado que es de este sistema de donde se toma la información para efectos de la liquidación de la Contribución. Además, se presentan problemas con la información que reportan los Prestadores de Servicios Públicos en cuanto a la calidad y oportunidad.

De otra parte, del seguimiento realizado a las Actas del Comité de Desarrollo Administrativo, se determinó que se presentan debilidades como es el caso de las reversiones las cuales *"se realizan bajo instrucciones verbales sin tener los respectivos registros y controles necesarios que evidencien la gestión sobre el tema"*³⁹. Así mismo, los valores recaudados por contribución se ven afectados por demandas y/o devoluciones de fallos de judiciales de vigencias anteriores. Para el caso de la vigencia 2013 se pagaron \$4.306 millones⁴⁰ por este concepto. Las situaciones anteriormente expuestas afectan la coherencia de la información que ingresa a la SSPD y que se procesa internamente a través de diferentes aplicativos de las áreas de Recursos Físicos, Recursos humanos, Sancionados, Cuentas por Cobrar, Contribuciones, Presupuesto, Cuentas por Pagar y Tesorería.

HA 51. Gestión de Calidad Dirección de Intervenidas

Para la vigencia 2013, el Plan de Acción de la Dirección de Intervenidas presenta diferentes situaciones que lo afectan, entre otras:

³⁹ Acta 6 de Comité CDA 29 de mayo de 2014- Coordinador del SUI.

⁴⁰ Valores tomados de la ejecución del Rubro Sentencias y Conciliaciones.

No se identifica el proceso de intervención dentro del flujo de procesos de la entidad que definan sus objetivos bajo los principios de eficiencia y eficacia.

No existen indicadores que permitan evaluar permanentemente la gestión y los resultados.

No se evidencian acciones de prevención en relación con los riesgos, para que se lleven a cabo las acciones de mejoramiento de las metas previstas por la dependencia.

No se cumplió en un 3.33%, la meta programada para el periodo 2013, relacionada con monitorear la gestión de los agentes especiales y liquidadores de las entidades intervenidas y en liquidación.

Con una participación del 40%, la meta programada para el periodo 2013, relacionada con el análisis de los informes de gestión de los agentes especiales y del contralor presenta un % ejecutado acumulado del 100,01%.

Con una participación del 20%, la meta programada para el periodo 2013, relacionada con las visitas a las entidades intervenidas presenta un % ejecutado acumulado del 500%.

3.1.4. Seguimiento Plan de Mejoramiento

Se adelantó seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento presentado por la SSPD a 31 de diciembre de 2013.

Se observa, que si bien, a nivel general, se dio cumplimiento a los compromisos planteados, en su mayoría no fueron efectivos y además solicitaron ampliación de manera extemporánea. En algunos casos no se propusieron acciones de mejoramiento tendientes a eliminar la causa de los hallazgos, no se adelantaron acciones correctivas efectivas, hecho que refleja falencias de compromiso y afecta los resultados de la gestión institucional.

Hallazgos en los que la acción propuesta fue cumplida:

- H1, H2, H3, H4, H12, H14, H15, H17, H19, H20, H21, H23, H24, H29, H30, H31, H33- H34, H35, H36, H38, H41, H42, H43, H44, H45, H46, H48, H49, H50, H51, H52, H53, H55, H56, H59, H62, H63, H64, H65, H67, H68, H69, H76, H86, H87, H88, H89, H90, H92, H93, H103, H104, H105, H106, H107, H109.

Hallazgos en los que la acción propuesta no fue cumplida

- H8, H9, H10, H1, H13, H16, H18, H22, H25, H26, H27, H28, H32, H37, H39, H47, H54, H57, H58, H60, H61, H66, H77, H83, H84, H85, H91, H94, H98, H99, H100, H101, H102 y H108.

Hallazgos en los que la acción propuesta se encuentra en término:

- H5, H6, H17, H40, H70, H71, H72, H73, H74, H75, H78, H79, H80, H81, H82, H95, H96 y H97.

3.1.5. Seguimiento a la Función de Advertencia

La Contraloría Delegada de Infraestructura realizó seguimiento a la Función de Advertencia N° 2012EE0086471 del 19 de diciembre de 2012 mediante visita fiscal el 11 de julio de 2014, en donde se solicitó la siguiente información:

Estado de las devoluciones de la vigencia 2012; nuevos procesos de devolución; avance y estado del aplicativo AVATAR; control tarifario realizado en 2013; articulación con la CRA.

Evaluada la información solicitada, se encontró lo siguiente:

La Superintendencia de Servicios Públicos en su función misional que "protege y promueve los derechos y los deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos" tiene la facultad de "inspeccionar, vigilar y controlar la pertinencia en el cobro del cargo fijo, así como de su correcta aplicación.

La función de advertencia se refería a la "verificación que existan estudios técnicos efectuados previamente por parte de las entidades tarifarias locales que justifiquen el cobro de la tarifa máxima o techo de remuneración por parte de los operadores del servicio público de aseo". Así como "verificar que no se estén cobrando excedentes en las tarifas del servicio de aseo lo cual contraría los mandatos constitucionales y legales relativos a que la tarifa solo debe contener elementos que retribuyan el costo y las utilidades reconocidas por la Ley de la Prestación del Servicio".

A la fecha de la presente auditoría, la SSPD continúa realizando verificación de la información reportada a través del SUI por los operadores de Aseo, el cumplimiento de la fórmula tarifaria establecida en las Resoluciones 351 y 352 de

2005, expedidas por la CRA, a través del aplicativo AVATAR, en paralelo con el sistema convencional anterior, porque el nuevo aplicativo se encuentra en etapa de prueba. Dicho aplicativo genera un oficio mediante el cual se efectúa el requerimiento a las empresas de servicios públicos sobre los cobros que están por encima del techo de la tarifa de Aseo.

La SSPD, continúa sancionando a aquellas empresas que se excedan en el cobro tarifario a los usuarios, principalmente por: Inadecuada aplicación de la metodología tarifaria área de prestación y costo de comercialización; inadecuada aplicación de la metodología tarifaria costo de recolección y transporte-mercado aislado; inadecuada aplicación de la metodología tarifaria costo de tratamiento y disposición final; inadecuada aplicación de la metodología tarifaria para el pesaje de residuos sólidos. Situaciones que conllevan al incumplimiento de las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

En cumplimiento a la Función de Advertencia, la entidad, durante el año 2013 realizó 2.148 revisiones a empresas de servicios públicos domiciliarios, de los cuales 839 son controles tarifarios, y 1.309 son requerimientos, para cuyo efecto había propuesto el aplicativo AVATAR, que, como se dijo, está aún en etapa de pruebas.

De otra parte, respecto del seguimiento al Plan de Mejoramiento sobre el hallazgo "Devoluciones en proceso por las empresas de servicios prestadoras del servicio de Aseo. Se observó lo siguiente:

H49. 23 empresas de servicios públicos domiciliarios identificadas por la SSPD, las cuales efectuaron cobros por encima del techo establecido en las Resoluciones 351 y 352 de 2005, por \$8.464.2 millones de un total de \$14.608.1 millones, y a través de Resoluciones de sanción la SSPD, ordenó la devolución de los recursos cobrados en exceso a los usuarios". Algunas de las empresas han pagado la multa y otras han demandado ante la jurisdicción contencioso administrativo con lo que se ha suspendido la aplicación de las sanciones. A 30 de abril de 2013, las ESP habían devuelto \$6.116.8 millones incluyendo el pago de intereses producto de la gestión de la SSPD. Según informe de la Entidad a Diciembre de 2013 se han devuelto \$8.740.1 millones. Sin embargo, aún continúa un saldo pendiente por devolver por \$11.927.2 millones que incluye el pago de intereses".

En 2013, la SSPD solicitó devoluciones tarifarias identificadas a 12 nuevas empresas por cobros en exceso por \$2.614.2 millones, de los cuales 7 de ellas han devuelto \$1.808.9 millones. Y las restantes se encuentran en revisión por parte de la SSPD. Lo anterior en cumplimiento de las resoluciones CRA 294 de

2004 y 647 del 6 de Agosto de 2013, "Por la cual se identifican los cobros no autorizados; forma y plazo de las devoluciones e intereses", como se observa en el cuadro No 16.

Adicionalmente, como se explicó en el H18, la cobertura en la vigilancia de la aplicación de la metodología tarifaria solo se realiza a los 298 grandes prestadores, dejando por fuera a los 879 prestadores registrados en el SUI y a través del monitoreo al sistema de información y la vigilancia IN-SITU solo programó 120 grandes prestadores y 100 pequeños prestadores de aseo.

Por lo anterior, la función de Advertencia emitida en Diciembre de 2012, continúa ya que no se han realizado todos los correctivos pertinentes solicitados en dicha función de Advertencia, en el marco del artículo 209 de la Constitución de 1991, los artículos 79 y del 86 al 98 de ley 142 de 1994.

Cuadro No 16
NUEVAS DEVOLUCIONES TARIFARIAS IDENTIFICADAS A CORTE DICIEMBRE DE 2013

	RAZÓN SOCIAL	ÁREA DE PRESTACIÓN	MONTO APROXIMADO DE LA DEVOLUCIÓN	TOTAL DEVUELTO (\$)
1	EMPRESAS PÚBLICAS DE GARZÓN S.A. E.S.P. - EMPUGAR	GARZÓN	\$ 140.587.979	\$ 119.960.574
2	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TOCANCIPÁ S.A. E.S.P.	TOCANCIPÁ	\$ 35.450.366	
3	COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO S.A. E.S.P.	SOGAMOSO	\$ 855.077.397	\$ 618.858.541
4	INTERASEO S.A. E.S.P	San Luis de Sincé – Sucre	\$ 29.996.585	En revisión
5	AGUAS Y ASEO DE SUBACHOQUE S.A. E.S.P	SUBACHOQUE	\$ 8.840.618	En revisión
6	EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP	Armenia (Quindío)	\$ 3.674.156	En revisión
7	PROMOAMBIENTAL CARIBE SA ESP	Cartagena de Indias (Bolívar)	\$ 1.453.880	\$ 1.453.880
		Cartagena de Indias (Bolívar)	\$ 3.193.518	\$ 4.978.919
8	RETIRAR SA ESP	El Retiro (Antioquia)	\$ 215.359.117	\$ 41.778.440
9	EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN	Medellín	\$ 1.004.938.518	\$ 1.004.938.518

	RAZON SOCIAL	ÁREA DE PRESTACIÓN	MONTO APROXIMADO DE LA DEVOLUCIÓN	TOTAL DEVUELTO (\$)
10	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Armenia	\$ 59.316.557	\$ 16.938.063
12	INTERASEO DE LA FRONTERA S.A. E.S.P.	Maicao	\$ 256.320.196	\$ -
	Total		2.614.208.888	1.808.906.935

Fuente: Respuesta Informe sobre la Gestión Fiscal 2014EE0096823.

3.1.6 Informes de austeridad del gasto

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD, para la vigencia 2013 continuó realizando seguimiento a los gastos de la Entidad conforme a la Circular Externa 08 del 22 de febrero de 2011, es por esto que trimestralmente la Oficina de Control Interno rinde Informe de Austeridad del Gasto a la Superintendente. Para el análisis, se hace seguimiento a la planta de personal, parque automotor, consumo de combustible, política de cero papel, gastos de telefonía fija y celular, impresos y publicaciones, y mantenimiento. Para la vigencia en estudio los porcentajes de incremento se mantuvieron dentro de los rangos aceptables y las variaciones están debidamente justificadas en materia de Austeridad del Gasto.

3.1.7 Atención Quejas y Denuncias

Denuncia 2014-73500-82111-D

Mediante oficio SSPD-018 de 21/10/2014, remitido a la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, por parte de los funcionarios de la Contraloría General de la República, se requirió información de la actuación de la Entidad respecto del anónimo a ella dirigido, en cuanto a la vinculación de algunos funcionarios.

La Entidad mediante oficio 2014-1700101773 de 24/10/2014 manifiesta: "Previo análisis del caso, mediante auto 2014170-0001866 del 6 de Octubre de 2014, esta Oficina remitió las diligencias a la Procuraduría General de la Nación debido a que algunas de las personas presuntamente involucradas en los actos irregulares descritos, son contratistas, por lo que esta Oficina pierde competencia para realizar la correspondiente investigación."

17

“Ello debido a que si bien el artículo 75 de la Ley 734 de 2002, señala que corresponde a las Entidades y organismos del Estado, disciplinar a sus servidores, el particular disciplinable en este caso los contratistas involucrados, lo son exclusivamente por la Procuraduría General de la Nación, cualquiera que sea la forma de vinculación y la naturaleza de la acción u omisión. Así mismo, la norma señala que cuando en la comisión de una o más faltas disciplinarias conexas, intervengan servidores públicos y particulares disciplinables, la competencia radica exclusivamente en la Procuraduría General.”

CONCLUSIÓN

Sea lo primero indicar que la Constitución Política en el artículo 267, define como función de la Contraloría General de la República el ejercicio del control fiscal a la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que administren recursos públicos y la Procuraduría General de la Nación tiene lo concerniente al aspecto disciplinario de los Servidores Públicos.

En desarrollo de la Auditoría que realiza la Contraloría General de la República en esta Entidad, se verificó en el Aplicativo Orfeo, que reposaran los documentos académicos y laborales de los contratistas involucrados en este caso y donde se cita que la administración aplica el principio de la buena fe consagrado en el artículo 83 de la Constitución Política.

En el caso que nos ocupa la SSPD actuó en derecho respecto de este caso al remitir a la Procuraduría General de la Nación y que sea ella la que determine la veracidad o culpabilidad de los implicados.

4. ANEXOS

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

BALANCE GENERAL - COMPARATIVO

A 31 DE DICIEMBRE DE 2013

(Cifras expresadas en miles de Pesos \$)

Código	ACTIVOS	Diciembre 2013	Diciembre 2012	NOTAS	PASIVO Y PATRIMONIO	Diciembre 2013	Diciembre 2012
1	ACTIVO CORRIENTE	68.363.730	37.292.256		PASIVO		
11	Efectivo	2.660.711	4.167.529		PASIVO CORRIENTE	53.264.932	21.674.231
1105	Caja	0	0		24 Cuentas por Pagar	5.695.202	5.465.950
1110	Depositos en Instituciones Financieras	2.660.711	4.167.529	Nota 1	2401 Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales	2.604.040	3.213.320
12	Inversiones	61.522.912	31.580.831		2425 Acreedores	2.619.744	1.544.885
1201	Inversiones Administración de liquidez en Títulos de deuda	1.576			2436 Retención en la Fuente e Impuesto de Timbre	439.492	707.400
1203	Inversiones con fines de política en títulos de deuda	61.521.337	31.580.831	Nota 2	2440 Impuestos Contribuciones y Tasas por Pagar	22.577	245
14	Deudores	4.180.106	1.543.896		2460 Créditos Judiciales	3.349	0
1401	Ingresos no tributarios	3.832.447	1.190.166	Nota 3	25 Obligaciones Laborales y de Seguridad Social	1.664.853	1.465.912
1415	Préstamos concedidos	0	0		2505 Salarios y Prestaciones Sociales	1.664.853	1.465.912
1420	Avances y anticipos entregados	73.092	75.438	Nota 4 - 5	27 Pasivos Estimados	18.474.597	10.941.979
1424	Recursos entregados en administración	268.036	275.146	Nota 6	2710 Provisión para Contingencias	18.474.597	10.941.979
1425	Depósitos entregados en Garantía	6.531	3.146	Nota 7	2715 Provisión para Prestaciones Sociales	0	0
	ACTIVO NO CORRIENTE	40.652.318	41.187.842		29 Otros Pasivos	27.436.279	3.800.490
14	Deudores	13.738.924	20.493.145		2905 Recaudado a Favor de Terceros	517.760	521.980
1401	Ingresos no tributarios	13.522.474	19.594.839	Nota 3	2910 Ingresos Recibidos por Anticipado	26.918.519	3.278.510
1470	Otros deudores	216.450	898.506	Nota 8 - 9 - 10			
1475	Deudas de difícil cobro	41.722	41.722	Nota 11			
1480	Provisión para deudores	-41.722	-41.722				
16	Propiedades, planta y equipo	17.147.424	15.783.722				
1605	Terrenos	1.911.436	1.911.436	Nota 12			
1635	Bienes muebles en bodega	871.195	1.666.738	Nota 13- 14			
1637	Propiedades, planta y equipo no explotados	1.173.467	169.273	Nota 15- 16- 17			
1640	Edificaciones	12.885.122	12.885.122	Nota 18			
1655	Maquinaria y equipo	2.880	2.983				
1660	Equipo médico y científico	7.199	6.701				
	TOTAL PASIVO	53.264.932	21.674.231				

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

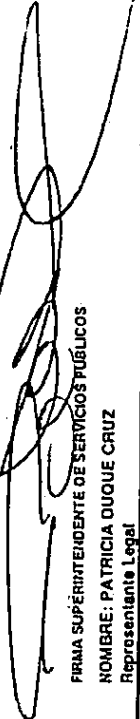
BALANCE GENERAL - COMPARATIVO

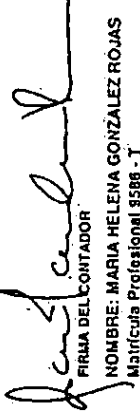
A 31 DE DICIEMBRE DE 2013

(Cifras Expresadas en miles de Pesos \$)

Código	ACTIVOS	NOTAS	DICIEMBRE 2013	DICIEMBRE 2012	Código	PASIVO Y PATRIMONIO	NOTAS	DICIEMBRE 2013	DICIEMBRE 2012
1665	Muebles, enseres y equipos de oficina	Nota 19-20	2.898.652	2.995.114	3	PATRIMONIO			
1670	Equipos de comunicación y computación	Nota 21-22	9.823.023	9.362.466	32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL			
1675	Equipo de Transporte, tracción y elevación	Nota 23	685.834	527.255	3206	Capital Fiscal	Nota 59	28.431.467	29.546.749
1680	Equipo de comedor, cocina, desp. y hotele.	Nota 24	45.430	43.815	3230	Resultado del Ejercicio.	Nota 90	21.651.937	26.688.016
1685	Depreciación acumulada (CR)	Nota 25-26-27-28	-12.860.048	-11.522.853	3235	Superavit por Donación		17.833	17.833
1695	Provisiones para protección de propiedades, planta y equipo (CR)	Nota 29-30	-376.770	-2.284.330	3240	Superavit por Valorización	Nota 81-82	7.609.774	2.727.958
19	Otros activos		9.765.971	4.810.975	3255	Patrimonio Institucional Incorporado.		0	0
1905	Bienes y servicios pagados por anticipado	Nota 31-32	787.753	1.328.923	3270	Provisión Depreciaciones y Amortizaciones	Nota 83-84	-1.959.894	-2.174.689
1910	Cargos diferidos	Nota 33	-31.343	18.551					
1970	Intangibles	Nota 34	4.317.245	3.807.619					
1975	Amortización acumulada de intangibles (CR)		-2.880.145	-2.972.076					
1998	Valorizaciones	Nota 35-36	7.609.774	2.727.958					
	TOTAL ACTIVO		109.016.048	79.480.098		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		109.016.048	79.480.098

Código	CUENTAS DE ORDEN	DICIEMBRE 2013	DICIEMBRE 2012
9	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		
9120	Litigios y Demandas	71.825.907	79.595.002
9306	Bienes Recibidos en Custodia	2.773.490	2.711.936
9346	Bienes Recibidos de terceros	11.150.969	9.340.291
		279	1.047.368
		57.900.835	63.965.759
		315	2.529.648
		0	
99	ACREEDORAS POR CONTRA (DB)	71.825.907	79.595.002


 FIRMA SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PUBLICOS
 REPRESENTANTE LEGAL
 NOMBRE: PATRICIA DUQUE CRUZ


 FIRMA DEL CONTADOR
 NOMBRE: MARIA HELENA GONZALEZ ROJAS
 Matrícula Profesional 9586 - T

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA Y SOCIAL
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013
(Cifras Expresadas en miles de Pesos \$)

Código		NOTAS	DICIEMBRE 2013	DICIEMBRE 2012
	ACTIVIDADES ORDINARIAS			
	INGRESOS OPERACIONALES		87.606.898	78.400.120
41	INGRESOS FISCALES		87.606.898	78.400.120
4110	No tributarios	Nota 65	87.606.898	78.400.120
	GASTOS OPERACIONALES		63.937.171	50.338.469
51	DE ADMINISTRACION		26.735.813	22.854.630
5101	Sueldos y salarios	Nota 70-71-72	6.559.507	6.092.579
5103	Contribuciones Efectivas		1.109.644	1.013.157
5104	Aportes sobre la nómina		231.005	212.439
5111	Gastos Generales	Nota 73-74-75-78	18.602.398	15.392.646
5120	Impuestos, Contribuciones y tasas		233.258	143.809
52	DE OPERACIÓN		29.668.741	27.106.785
5202	Sueldos y salarios	Nota 77-78	7.675.566	7.888.346
5204	Contribuciones efectivas		1.310.660	1.275.267
5207	Aportes sobre la Nómina		257.338	251.427
5211	Generales	Nota 79-80-81	20.388.967	17.529.240
5220	Impuestos Contribuciones y Tasas		38.209	162.505
53	PROVISIONES AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES		7.532.618	377.054
5307	Provisión Para Protección de Propiedades Planta y Equipo		0	0
5314	Provisión para Contingencias	Nota 82	7.532.618	377.054
	EXCEDENTE (DÉFICIT) OPERACIONAL		23.669.726	28.061.651
	INGRESOS NO OPERACIONALES			
48	OTROS INGRESOS			
4805	Financieros	Nota 66-67	10.608.792	3.760.168
58	OTROS GASTOS			
5802	Comisiones		13.301	2.661
5805	Financieros	Nota 83	8.301.515	2.591.163
	EXCEDENTE (DÉFICIT) NO OPERACIONAL		4.293.976	1.168.344
	EXCEDENTE (DÉFICIT) DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		27.963.702	29.227.995
	PARTIDAS EXTRAORDINARIAS			
	INGRESOS EXTRAORDINARIOS		1.183.554	115.987
4808	Extraordinarios	Nota 68	0	1.125
4810	Extraordinarios	Nota 69	169.112	110.113
4815	Ajuste de ejercicios anteriores		1.014.442	4.749
	GASTOS EXTRAORDINARIOS		7.495.319	2.655.966
5808	Otros gastos ordinarios	Nota 84	6.879.404	566.354
5810	Extraordinarios		1.177	55.514
5815	Ajustes de ejercicios anteriores	Nota 85-86	814.738	2.034.098
EXCEDENTE (DÉFICIT) DEL EJERCICIO			21.651.937	26.688.016


FIRMA SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PUBLICOS
NOMBRE: PATRICIA DUQUE CRUZ
Representante Legal


FIRMA DEL CONTADOR
NOMBRE: MARIA HELENA GONZALEZ ROJAS
Matrícula Profesional 9385 - T

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
A 31 DE DICIEMBRE DE 2013
 (Cifras expresadas en miles de pesos \$)

Código	DETALLE DE LAS VARIACIONES PATRIMONIALES	Notas	Vigencia Actual 2013	Vigencia Anterior 2012	Variación Patrimonial
3	Saldo del Patrimonio a 31 de diciembre de 2012		56.805.867		
	Variaciones Patrimoniales durante el año 2013				1.054.750
3	Saldo del Patrimonio a 31 de diciembre de 2013		55.751.117		
	Disminuciones:				
3208	Capital Fiscal	Nota 59	28.431.467	29.546.749	-1.115.282
3230	Resultados del Ejercicio	Nota 60	21.651.937	26.688.016	-5.036.079
3255	Patrimonio Institucional incorporado		0	0	0
3270	Provisión Depreciaciones y Amortizaciones	Notas 63 y 64	-1.959.894	-2.174.689	214.795
	Incrementos				
3240	Superavit por Valorización	Nota 61-62	7.609.774	2.727.958	4.881.816
	Pérdidas sin variación				
3235	Superavit por donación		17.833	17.833	0
					5.936.566
					4.881.816
					10

[Firma manuscrita]

FIRMA DEL CONTADOR
 NOMBRE: MARIA HELENA GONZALEZ ROJAS
 Matrícula Profesional 9586 - T

[Firma manuscrita]

FIRMA SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PUBLICOS
 NOMBRE: PATRICIA DUQUE CRUZ
 Representante Legal