

85111

Bogotá, D.C.,

Doctora

**PATRICIA DUQUE CRUZ**

Superintendente

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD

Bogotá D. C.

Contraloría General de la República : SGD 21-07-2015 16:34  
Al Contestar Cite Este No.: 2015EE0089691 Fol:1 Anex:1 FA:1  
ORIGEN 85111-CONTRALORIA DELEGADA PARA EL SECTOR INFRAESTRUCTURA / JULIAN  
EDUARDO POLANIA POLANIA  
DESTINO PATRICIA DUQUE CRUZ / SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS  
ASUNTO REMISION INFORME FINAL DE AUDITORIA SUPERPUBLICOS  
OBS ROSA DIAZ DE ARRIETA LUIS GUILLERMO HERNANDEZ

2015EE0089691



Asunto: Informe Final de Auditoría Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD

Respetada doctora Duque:

Finalizado el proceso auditor adelantado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, vigencia 2014, de manera atenta hago entrega en copia dura del Informe Final de Auditoría CGR-CDIFTCEDR- No. 008, 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,



JULIÁN EDUARDO POLANÍA POLANÍA

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

Anexo: Un (1) informe con 32 folios

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

TRD 85111-077-162 Informe Final de Auditoría

**INFORME DE AUDITORÍA**

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**  
**SSPD**  
**2014**

**CGR-CDIFTCEDR- No 008**  
**Julio de 2015**

*Clout*

16-07-15  
8.40

## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

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

Coordinadora de Gestión-Supervisora

Rosa Díaz de Arrieta

Equipo de Auditores:

Responsable de Auditoría

Luis Guillermo Hernández Ochoa

Integrantes del Equipo Auditor

Ana María Cuayal Muñoz (apoyo)  
Cecilia Tafur Guzmán  
Guillermo Alberto Vallejo Dávalos  
Martha Isabel Aponte Gutiérrez  
Sandra Marcela Duarte Acero  
Víctor Manuel Sánchez Villamil

## Tabla de Contenido del Informe

|  | Página |
|--|--------|
| <b>1. HECHOS RELEVANTES EN EL PERIODO AUDITADO</b> | 4      |
| <b>2. DICTAMEN INTEGRAL</b>                        | 6      |
| 2.1. EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y RESULTADOS            | 9      |
| 2.1.1. Control de Gestión                          | 10     |
| 2.1.2. Control de Resultados                       | 11     |
| 2.1.3. Control Financiero                          | 12     |
| 2.1.4. Control de Legalidad                        | 14     |
| 2.2 FENECIMIENTO DE LA CUENTA                      | 15     |
| 2.3 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO      | 15     |
| 2.4 RELACIÓN DE HALLAZGOS                          | 16     |
| 2.5 PLAN DE MEJORAMIENTO                           | 16     |
| <b>3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA</b>               | 17     |
| 3.1 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS          | 17     |
| 3.1.1. Gestión                                     | 17     |
| 3.1.2. Financiera                                  | 39     |
| 3.1.3. Legalidad                                   | 49     |
| 3.1.4 Evaluación del Sistema de Control Interno    | 51     |
| 3.1.5. Seguimiento a Plan de Mejoramiento          | 52     |
| <b>4. ANEXOS</b>                                   | 56     |
| Anexo 1. Estados Contables                         | 56     |

## **1. HECHOS RELEVANTES EN EL PERIODO AUDITADO**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, durante la vigencia de 2014, realizó acciones para fortalecer la gestión encaminada al mejoramiento tales como:

Estrategia de cooperación de carácter transversal con el fin de promover intercambio de conocimientos y experiencias públicas, privadas académicas de interacción con la comunidad, entre otras; relaciones con representantes de los países miembros del programa regional de cooperación con Mesoamérica; organización del primer Congreso Internacional de acueductos rurales; participación en el primer Congreso Latinoamericano denominado “Desafíos de la Regulación en el Sector Agua”. Generó un nuevo canal de interacción con la ciudadanía APPSERVI, puso en funcionamiento la plataforma AVAYA, creó el “Sistema de Vigilancia y Control de los Servicios Públicos Domiciliarios”, el cual permitirá apoyar las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social, creó el Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD adelantó seis (6) Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano en: Malambo–Atlántico, Riohacha–Guajira, Tumaco–Nariño, Cartago–Valle, Caucasia – Antioquia y Yopal–Casanare, que permitieron atender 1.003 usuarios con problemáticas en temas como: Desviación significativa del valor de la factura, cobros estimados, suspensión del servicio en zonas especiales, cobros de consumos dejados de facturar, errores de facturación, entre otros.

### **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRICARIBE**

De acuerdo con el Informe Ejecutivo de la Delegada de Energía y Gas del 19 de junio de 2015, se extracta que: durante el 2014 la SSPD visitó 60 subestaciones ubicadas en la Costa Caribe correspondientes a los departamentos: Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Magdalena, La Guajira y Sucre. A partir de estas visitas se encontraron varias deficiencias, para las cuales la empresa presentó un cronograma de actividades tendientes a corregir cada una de las mismas.

De igual forma, con base en la información disponible en el Sistema Único de Información SUI, se encontró que el 78% de las inversiones que la empresa Electricaribe realiza, corresponden a ampliación y mejoramiento de subestaciones eléctricas, 12% a calidad de la potencia eléctrica y el restante a redes de media y alta tensión, ante lo cual la Delegada de Energía y Gas efectuó un seguimiento a su ejecución, tal y como se encuentra establecido en el Plan Estratégico.

Según las acciones de inspección y vigilancia que desarrolla la Superintendencia, en el período comprendido entre 2013 y 2014, la Delegada de Energía y Gas impuso seis (6) multas por un total de \$670.8 millones. Dos (2) de estas ya se encuentran en firme por \$424.4 millones. Las cuatro (4) restantes aún sin firmeza hasta tanto se resuelva el recurso de reposición interpuesto.

Las principales causales de sanción se presentaron por falta de oportunidad en el envío de la información al SUI, debido proceso, falla en la prestación del servicio, calidad de la potencia, unidad de reserva y atención a requerimientos. Actualmente se tramitan 21 solicitudes de investigación contra este prestador.

Algunos aspectos que agudizan el problema son: la falta de inversión en nuevas redes del Sistema de Transmisión Regional - STR y Sistema de Distribución Local - SDL y la falta de capacidad de pago de los suscriptores de la Costa Caribe.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en consideración de la situación que afronta la región Caribe respecto a la prestación del servicio de energía eléctrica adelanta en el año 2015 el proyecto "Estrategia Caribe", en el cual un equipo especializado de la Delegada para Energía y Gas Combustible identifica desde la raíz del problema, los sectores críticos de la Costa Atlántica, no sólo a nivel de región y/o departamento, sino desde los municipios y barrios que lo componen, con el fin que Electricaribe de solución.

#### EMPRESAS INTERVENIDAS EN ADMINISTRACIÓN

Emcartago S.A. E.S.P. fue intervenida el 18 de marzo de 2014, 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. Lo anterior ha 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 otro lado, y en razón a que con el recaudo por concepto de acueducto y alcantarillado, se ha tratado de cubrir la deuda de energía, Emcartago S.A. E.S.P. ha incumplido reiteradamente con sus compromisos de inversión en infraestructura de agua y saneamiento, poniendo también en riesgo la continuidad de estos servicios.

## **2. DICTAMEN INTEGRAL**

85111

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 Auditoría a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD, a través de la evaluación de los principios de la gestión fiscal: economía, eficiencia, eficacia 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 2014 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. Así mismo, evaluó el Control Interno y el cumplimiento al Plan de Mejoramiento.

Es responsabilidad de la administración el contenido de la información suministrada, la preparación y correcta presentación de los estados contables de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y prescritos por la Contaduría General de la Nación. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener mecanismos de control interno adecuado para el cumplimiento de la misión institucional y para la preparación y presentación de los estados financieros, libres de errores e inconsistencias significativas, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; así como, efectuar las estimaciones contables que resulten razonables en las circunstancias.

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 (Control de Gestión, de 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.

El representante legal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD, rindió la cuenta por la vigencia fiscal del año 2014, dentro de los plazos previstos en la Resolución Orgánica 7350 del 29 de Noviembre 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 contables, 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 contables. Consideramos que la auditoría proporciona una base razonable para expresar nuestro concepto y la opinión.

La auditoría incluyó 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.

En el trabajo de auditoría no se presentaron limitaciones que afectaran el alcance.

Las observaciones se dieron a conocer oportunamente a la entidad dentro del desarrollo de la auditoría, las respuestas de la administración fueron analizadas y como resultado de dicho análisis se determinaron los hallazgos descritos en el informe de auditoría.

## 2.1. EVALUACIÓN 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 no presenta cambios aunque 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 **80.702** resultante de ponderar los aspectos que se relacionan a continuación.

| CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  |                     |   |  |  |             |                    |                    |                   |
|--|---------------------|---|--|--|-------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| GUÍA DE AUDITORÍA DE LA CGR ACTUALIZADA AL CONTEXTO SICA   |                     |   |  |  |             |                    |                    |                   |
| MATRIZ DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y RESULTADOS   |                     |   |  |  |             |                    |                    |                   |
| Delegada Sector Infraestructura Física y Telecomunicaciones, Comercio Exterior y Desarrollo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios |                     |   |  |  |             |                    |                    |                   |
| COMPONENTE   | PROCESOS            | OBJETIVO DE EVALUACIÓN  | CRITERIOS  | VARIABLES A VERIFICAR                                | PODERACIÓN  | GRUPO A PLANIFICAR | GRUPO B PLANIFICAR | Ponderación Final |
| Gestión de Gestión 20%   | Planeación, Gestión | El Plan Estratégico de la Entidad debe estar alineado con el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan de Desarrollo del Sector. El Plan debe ser claro, conciso y fácil de entender. El Plan debe ser flexible y adaptable a los cambios del entorno. El Plan debe ser participativo y transparente. El Plan debe ser evaluado y actualizado periódicamente. | El Plan Estratégico de la Entidad debe estar alineado con el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan de Desarrollo del Sector. | El Plan debe ser claro, conciso y fácil de entender. | 100%        | 20,0               | 20,00              | 20%               |
|  |                     |   | El Plan debe ser flexible y adaptable a los cambios del entorno.   | El Plan debe ser participativo y transparente.       | 80%         | 20,0               | 16,00              |                   |
|  |                     |   | El Plan debe ser evaluado y actualizado periódicamente.  | El Plan debe ser claro, conciso y fácil de entender. | 80%         | 20,0               | 16,00              |                   |
|  |                     |   | El Plan debe ser flexible y adaptable a los cambios del entorno.   | El Plan debe ser participativo y transparente.       | 80%         | 20,0               | 16,00              |                   |
|  |                     |   | El Plan debe ser evaluado y actualizado periódicamente.  | El Plan debe ser claro, conciso y fácil de entender. | 80%         | 20,0               | 16,00              |                   |
| <b>CALIFICACIÓN COMPONENTE GESTIÓN</b>   |                     |   |  |  | <b>100%</b> | <b>20,00</b>       | <b>20,00</b>       | <b>20%</b>        |
| Gestión de Resultados 30%  | Planeación, Gestión | El Plan de Resultados debe estar alineado con el Plan Estratégico de la Entidad. El Plan debe ser claro, conciso y fácil de entender. El Plan debe ser flexible y adaptable a los cambios del entorno. El Plan debe ser participativo y transparente. El Plan debe ser evaluado y actualizado periódicamente.   | El Plan de Resultados debe estar alineado con el Plan Estratégico de la Entidad.   | El Plan debe ser claro, conciso y fácil de entender. | 100%        | 30,0               | 30,00              | 30%               |
|  |                     |   | El Plan debe ser flexible y adaptable a los cambios del entorno.   | El Plan debe ser participativo y transparente.       | 80%         | 30,0               | 24,00              |                   |
|  |                     |   | El Plan debe ser evaluado y actualizado periódicamente.  | El Plan debe ser claro, conciso y fácil de entender. | 80%         | 30,0               | 24,00              |                   |
| <b>CALIFICACIÓN COMPONENTE RESULTADOS</b>  |                     |   |  |  | <b>100%</b> | <b>30,00</b>       | <b>30,00</b>       | <b>30%</b>        |
| Gestión de Legalidad 10%   | Planeación, Gestión | El Plan de Legalidad debe estar alineado con el Plan Estratégico de la Entidad. El Plan debe ser claro, conciso y fácil de entender. El Plan debe ser flexible y adaptable a los cambios del entorno. El Plan debe ser participativo y transparente. El Plan debe ser evaluado y actualizado periódicamente.  | El Plan de Legalidad debe estar alineado con el Plan Estratégico de la Entidad.  | El Plan debe ser claro, conciso y fácil de entender. | 100%        | 20,0               | 20,00              | 10%               |
| <b>CALIFICACIÓN COMPONENTE LEGALIDAD</b>   |                     |   |  |  | <b>100%</b> | <b>20,00</b>       | <b>20,00</b>       | <b>10%</b>        |
| Gestión Financiera 20%   | Planeación, Gestión | El Plan Financiero debe estar alineado con el Plan Estratégico de la Entidad. El Plan debe ser claro, conciso y fácil de entender. El Plan debe ser flexible y adaptable a los cambios del entorno. El Plan debe ser participativo y transparente. El Plan debe ser evaluado y actualizado periódicamente.  | El Plan Financiero debe estar alineado con el Plan Estratégico de la Entidad.  | El Plan debe ser claro, conciso y fácil de entender. | 100%        | 20,0               | 20,00              | 20%               |
| <b>CALIFICACIÓN COMPONENTE FINANCIERA</b>  |                     |   |  |  | <b>100%</b> | <b>20,00</b>       | <b>20,00</b>       | <b>20%</b>        |
| Evaluación del Control Interno 10%   | Planeación, Gestión | El Plan de Control Interno debe estar alineado con el Plan Estratégico de la Entidad. El Plan debe ser claro, conciso y fácil de entender. El Plan debe ser flexible y adaptable a los cambios del entorno. El Plan debe ser participativo y transparente. El Plan debe ser evaluado y actualizado periódicamente.  | El Plan de Control Interno debe estar alineado con el Plan Estratégico de la Entidad.  | El Plan debe ser claro, conciso y fácil de entender. | 100%        | 20,0               | 20,00              | 10%               |
| <b>CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL INTERNO</b>   |                     |   |  |  | <b>100%</b> | <b>20,00</b>       | <b>20,00</b>       | <b>10%</b>        |
| <b>CALIFICACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD</b>  |                     |   |  |  | <b>100%</b> | <b>80,702</b>      | <b>80,702</b>      | <b>80,702</b>     |



## 2.1.1 Control de Gestión

Este componente obtuvo una calificación de **78.93** producto de la evaluación de los principios de eficacia y eficiencia en desarrollo de los Macroprocesos Inspección, Vigilancia, Control, Gestión de la Tecnologías de la Información, Gestión Ambiental y Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios, por cuanto se siguen presentando deficiencias en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, así mismo, se determinaron debilidades en la efectividad del Plan de Mejoramiento, como se evidencia en el cuerpo del informe.

| COMPONENTE                                 | PRINCIPIOS           | OBJETIVO DE EVALUACIÓN   | Factores Mínimos                   | Variables a Evaluar  | Ponderación Subcomponente % | Calificación Equipo Auditor | Consolidación de la Calificación | Ponderación Calificación Componente % |
|--|----------------------|--|------------------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| Control de Gestión 20%                     | Eficiencia, Eficacia | Determinar la eficiencia y la eficacia mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y la identificación de la distribución del excedente que éstas producen, así como de los beneficiarios de su actividad. | Procesos Administrativos           | Dirección, planeación, organización, control (seguimiento y monitoreo) y ejecución.  | 16%                         | 79,2                        | 11,88                            | 20%                                   |
|  |                      |  | Indicadores                        | Formulación; Oportunidad; Confiabilidad de la información o datos de las variables que los conforman; Calidad; Utilidad; Relevancia y; Pertinencia de los resultados.  | 25%                         | 76,7                        | 19,17                            |                                       |
|  |                      |  | Gestión Presupuestal y Contractual | Manejo de recursos públicos (planeación, asignación, ejecución y evaluación) Adquisición de Bienes y Servicios   | 36%                         | 79,7                        | 27,88                            |                                       |
|  |                      |  | Prestación del Bien o Servicio     | Capacidad para atender la demanda de los bienes o servicios ofrecidos; para satisfacer adecuadamente a los beneficiarios y usuarios, en condiciones de cantidad, calidad, oportunidad, costo, cobertura y beneficios | 23%                         | 80,0                        | 20,00                            |                                       |
| CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE GESTIÓN |                      |  |                                    |  | 100%                        |                             | 78,93                            | 15,79                                 |

### 2.1.1.1 Gestión - Macro proceso de Inspección, Vigilancia y Control

Al evaluar planes, programas y proyectos, así como las actividades establecidas en el Plan de Acción de la entidad para la vigencia de 2014, se aprecia que los

resultados e indicadores con que cuenta la entidad son cualitativos y no de impacto, de manera que permitan observar cómo se fortaleció la vigilancia y control en las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios. A continuación se presentan algunas de las debilidades que pueden afectar la gestión de la Superservicios:

- Deficiencias en la planeación y seguimiento del Plan de Acción, muchas actividades son programadas por demanda y no por producto.
- Baja ejecución en el Proceso de Modernización Institucional.
- Alta contratación de personal por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.
- Debilidades en la planificación contractual.
- Deficiencias en la efectividad de la repuesta en tiempo real de las PQRS remitidas al nivel central.
- La prestación de los servicios públicos por parte de las empresas prestadoras, presenta deficiencias reiterativas relacionadas con la continuidad, cobertura, índices de calidad de agua, cargues de la información entre otras.
- Alto número de procesos en cobro coactivo (algunas de estas son incobrables) correspondientes a contribuciones liquidadas y multas impuestas a las diferentes empresas de servicios públicos domiciliarios.
- Acumulación de reclamaciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) en la Dirección Territorial Centro.
- Baja presencia institucional con relación al proceso misional de inspección.
- Deficiencias de operación en el aplicativo Siggestión.
- Debilidades en la calidad de la información publicada y algunos errores en las funcionalidades el Portal Superservicios y SUI.
- Deficiencias en la gestión de defensa judicial, existen fallos por demandas laborales y no laborales en contra de la entidad.

### **2.1.2 Control de Resultados**

Este componente obtuvo como resultado una calificación de **80.0** puntos, por el cumplimiento de sus objetivos misionales durante la vigencia auditada y su coherencia con el Plan Nacional de Desarrollo, en cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia, también por el uso de los recursos de inversión y funcionamiento a través del diseño y ejecución de planes, programas y proyectos, los cuales son adoptados por la administración para el período.



|   |   |   |   |  |      |      |       |       |
|---|---|---|---|--|------|------|-------|-------|
| Control de Resultados<br>30%                  | Eficacia, Efectividad, Economía, Eficiencia, Valoración de Costos Ambientales y Equidad | Establecer en qué medida los sujetos de la vigilancia logran y cumplen los planes, programas y proyectos adoptados por la administración en un periodo determinado. | Objetivos misionales  | Grado de cumplimiento en términos de Cantidad, Calidad, Oportunidad y Coherencia con el Plan Nacional de Desarrollo y/o Planes del Sector.   | 50%  | 79,2 | 39,68 | 30%   |
|   |   |   | Cumplimiento e Impacto de Políticas Públicas, Programas y Proyectos | Grado de avance y cumplimiento de las metas establecidas en términos de Cantidad, Calidad, Oportunidad, resultados y satisfacción de la población beneficiaria y coherencia con los objetivos misionales. Efectividad del Plan de Mejoramiento | 50%  | 80,8 | 40,42 |       |
| CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE RESULTADOS |   |   |   |  | 100% |      | 80,00 | 24,00 |

### 2.1.3 Control Financiero

Este componente obtuvo una calificación de **90.00** puntos como resultado de la opinión Con Salvedades que alcanzó la entidad en la evaluación de los estados contables a 31 de diciembre de 2014.

|                                    |                    |  |                                       |                    |      |      |       |       |
|------------------------------------|--------------------|--|---------------------------------------|--------------------|------|------|-------|-------|
| Control Financiero<br>30%          | Economía, Eficacia | Establecer si los Estados Financieros reflejan razonablemente el resultado de sus operaciones y sus cambios en su situación financiera   | Razonabilidad o Evaluación Financiera | Opinión o Concepto | 100% | 90,0 | 90,00 | 30%   |
|                                    |                    | Establecer si el ente objeto de control fiscal realizó un uso eficiente y racional de los recursos asignados y ejecutados en una política, plan, programa, proyecto y/o proceso. |                                       |                    |      |      |       |       |
| CALIFICACIÓN COMPONENTE FINANCIERO |                    |  |                                       |                    | 100% |      | 90,00 | 27,00 |

Del resultado de la evaluación sobre la información financiera al 31 de diciembre de 2014, se determina una Opinión con Salvedades. El valor de los Activos para el 2014 fue de \$112.063.3 millones; el valor de las inconsistencias asciende a \$6.860.3 millones, que equivale al 6.1% con relación al total de activos.

Las cuentas evaluadas representan el 92.9% del Total del Activo; la opinión sobre los estados contables de la Entidad, para la vigencia 2013 fue sin salvedades.

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.

#### 2.1.3.1 Opinión de los Estados Contables

En nuestra opinión, excepto por lo expresado en los párrafos de resultados, los Estados Contables de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-

SSPD, presentan razonablemente la situación financiera, en sus aspectos más significativos, por el año terminado el 31 de diciembre de 2014 y los resultados del ejercicio económico del año terminado en la misma fecha, de conformidad con las normas y principios de contabilidad prescritos por la Contaduría General de la Nación.

Con base en lo anterior, la opinión sobre la razonabilidad de los Estados Contables a 31 de Diciembre de 2014, es **Con Salvedades**, la cual es diferente a la vigencia 2013 que fue sin salvedades.

### 2.1.3.2. Evaluación Presupuestal

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tuvo para la vigencia 2014 una asignación presupuestal final de \$115.691 millones de pesos, de los cuales el 91%, \$105.171 millones, corresponden al presupuesto de funcionamiento, distribuidos en gastos de personal asociados a la nómina, servicios personales indirectos, gastos generales y transferencias; y el 9%, \$10.520 millones al presupuesto de Inversión, tal como se puede observar en el siguiente cuadro:

| SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS           |                     |                  |                    |                  |                   |                 |              |
|--|---------------------|------------------|--------------------|------------------|-------------------|-----------------|--------------|
| Evaluación del Control de Gestión - Recursos Propios           |                     |                  |                    |                  |                   |                 |              |
| Ejecución Presupuestal de Gastos Vigencia 2014 - (Millones \$) |                     |                  |                    |                  |                   |                 |              |
| Rubro  | Apropiación Vigente | Compromisos      | % Ejec/Com promiso | Obligaciones     | % Ejec/Obligación | Pagos           | % Ejec/Pagos |
| Funcionamiento   | 105.171,0           | 93.147,9         | 88,6%              | 91.768,7         | 87,3%             | 87.545,2        | 83,2%        |
| Inversión  | 10.520,0            | 9.695,0          | 92,2%              | 8.550,6          | 81,3%             | 6.978,1         | 66,3%        |
| <b>Total</b>   | <b>115.691,0</b>    | <b>102.842,9</b> | <b>88,9%</b>       | <b>100.319,3</b> | <b>86,7%</b>      | <b>94.523,3</b> | <b>81,7%</b> |

Fuente: datos tomados de la Ejecución Agregada del presupuesto 2014, suministrada por la SSPD

### 2.1.3.3. Evaluación del Control Interno Contable

Para la vigencia 2014, la CGR considera que el Sistema de Control Interno Contable es **con deficiencias**, toda vez que se obtuvo una calificación de 1.5, esta calificación indica que presenta falencias en las conciliaciones bancarias, depuración de partidas incobrables, legalización de viáticos, provisión de demandas, causación de pagos y conciliación de cuentas reciprocas entre otras.



34

### 2.1.3.3 Seguimiento a las Glosas de la Comisión Legal de Cuentas de la Cámara de Representantes

Una vez analizadas las Glosas de la Comisión Legal de Cuentas de la Cámara de Representantes, para la vigencia 2013, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se encontró que en la parte presupuestal y contable en su mayoría son enunciados descriptivos los cuales se cruzaron contra informes suministrados por la entidad encontrándose lo siguiente:

En el rezago de la deuda flotante a 31 de diciembre de 2013, por valor de \$28.2 millones, efectuado el seguimiento a 31 de diciembre de 2014, se encontró que: la SSPD solicitó al Departamento Nacional de Planeación la ampliación del proyecto "Adecuación de la Infraestructura física de la SSPD Nacional", y autorización al Ministerio de Hacienda para el pago de estos recursos, los cuales fueron cancelados en la vigencia 2014, así:

- Con el registro presupuestal N° 2014-03-28 \$19.4 millones por el contrato N° 060/2012.
- Con el registro presupuestal N° 2014-03-28 por \$8.8 millones por el Contrato N° 078/2012.

Por lo anterior se concluye que esta glosa de la Cámara quedó subsanada.

Al revisar el saldo de la cuenta 1475 Deudores – Deudas de Difícil Recaudo a 31 de diciembre de 2014, el valor que se encuentra registrado a esta fecha en el balance es \$41.7 millones.

A 31 de diciembre de 2014, las cuentas Otros, no se están utilizando en más del 5%, la única que se está utilizando en un 100% es la 839090 Cuentas de Orden Deudoras – Otras cuentas Deudoras por valor de \$ 3.4 millones.

A 31 de diciembre de 2014, el saldo de la cuenta 163700 Propiedades, Planta y Equipo no explotados es de \$410.6 millones.

### 2.1.4 Control de Legalidad

En la verificación al cumplimiento de las normas externas e internas aplicables a la entidad, este componente obtuvo una calificación de **74.17**, encontrándose fallas en la eficacia de la aplicación de la normatividad en algunas operaciones financieras, administrativas, económicas y otras internas y externas.

|                                   |          |  |  |                                       |      |      |       |      |
|-----------------------------------|----------|--|--|---------------------------------------|------|------|-------|------|
| Control de Legalidad<br>10%       | Eficacia | Establecer aplicación de normativa en las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole. | Cumplimiento de normatividad aplicable al ente o asunto auditado | Normas externas e internas aplicables | 100% | 74,2 | 74,17 | 10%  |
| CALIFICACIÓN COMPONENTE LEGALIDAD |          |  |  |                                       | 100% |      | 74,17 | 7,42 |

#### 2.1.4.1. Contratación

En la contratación celebrada por la entidad, se examinaron 50 contratos de un total de 1.535, que representan el 3% del total de los contratos celebrados en la vigencia 2014. La muestra seleccionada suma un total de \$9.692 millones, que representa un 28% del valor total contratado, y un 8% del total del Presupuesto de la Entidad que ascendió a \$115.691 millones.

#### 2.2. FENECIMIENTO DE LA 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 2014.

#### 2.3. 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: planeación y 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 desarrollados 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.

Como resultado de la evaluación al diseño de controles implementados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la calificación obtenida fue de 1.573 puntos que corresponden al concepto de "Parcialmente adecuado". En la evaluación a la efectividad de controles, el resultado obtenido es 1.764 puntos, valor correspondiente al concepto de "con deficiencias". En consecuencia, de acuerdo con la metodología vigente para la evaluación de control interno, el puntaje final obtenido es **1.707**, valor que permite a la CGR conceptuar que para el periodo auditado, la calidad y Eficiencia del Control Interno de la entidad es "**Con Deficiencias**".





## 2.4. RELACIÓN DE HALLAZGOS

En desarrollo de la presente auditoría, se establecieron cuarenta y cinco hallazgos (45) hallazgos administrativos, de los cuales cuatro (4) corresponden a hallazgos con presunto alcance disciplinario, los cuales serán trasladados ante las autoridades competentes.

## 2.5. 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 7350 del 29 de noviembre de 2013, 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 dentro del siguiente proceso auditor, se evaluará la efectividad de las acciones emprendidas para evaluar los hallazgos detectados.

Bogotá, D. C,



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



Director Vigilancia Fiscal: Javier Ernesto Gutiérrez Oviedo   
Supervisora: Rosa Díaz de Arrieta   
Responsable de Auditoría: Luis Guillermo Hernández Ochoa 

Aprobado: Comité Técnico Sectorial N° 25 del 26 de junio de 2015 y No. 27 del 13 de julio de 2015

TRD: 85111-077-162 Informe Final Auditoría SSPD

### 3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

#### 3.1 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS

La evaluación de la gestión y resultados se fundamentó en los sistemas de control: Gestión, Resultados, Legalidad, Financiero y de Control Interno, lo cuales contemplaban las variables que fueron verificadas y calificadas por el equipo auditor en el desarrollo del proceso auditor realizado a la Superintendencia de Servicios Públicos SSPD, de conformidad con los procedimientos establecidos en la Guía de Auditoría de la Contraloría General de la República – CGR, teniendo en cuenta los principios de la Gestión Fiscal basados en la eficiencia, la economía y la eficacia.

##### 3.1.1. Gestión y Resultados

#### **Hallazgo 1. Administrativo y Disciplinario. Gestión de Inspección, Vigilancia y Control al esquema de prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en el Distrito de Buenaventura**

De acuerdo con el mandato Constitucional contenido en el artículo 365 de la Carta Política<sup>1</sup>, en concordancia con las disposiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, es la responsable de ejercer la inspección, vigilancia y control de las personas prestadoras de servicios públicos y de aquellas que realizan actividades que las hagan sujetos de aplicación de la Ley 142 de 1994<sup>2</sup>.

Según lo dispuesto en el artículo 53 adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2004 y en el numeral 9 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, corresponde a la SSPD, establecer, administrar, mantener y operar un registro actualizado de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, obligación que se concreta entre otros instrumentos en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS.

---

<sup>1</sup> Constitución Política Artículo 365. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. (...)

<sup>2</sup> Ley 142 de 1994 Artículo 79.

De acuerdo con el artículo 3 de la Resolución 16965 de 2005 modificado por el artículo 1 de la Resolución de la S.S.P.D. 27015 de 2007, es obligación de los prestadores de servicios públicos inscribirse en el RUPS una vez haya iniciado actividades, así como efectuar las actualizaciones de que trata dicha resolución. Adicionalmente, el artículo 4 de la misma Resolución 16965 de 2005 establece la inscripción de oficio a cargo de la SSPD así: *"la Superintendencia de Servicios Públicos podrá disponer de oficio la inscripción en el RUPS de un prestador de servicios públicos domiciliarios, cuando en ejercicio de sus funciones tenga conocimiento sobre la existencia del prestador de servicios públicos y encuentre que este no se ha registrado."*

De acuerdo con lo indicado por la Entidad en la respuesta a las observaciones comunicadas en el marco del proceso auditor<sup>3</sup>, el esquema de prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Buenaventura implica una dispersión de responsabilidades entre dos empresas diferentes, de una parte la Sociedad de Acueducto y Alcantarillado de Buenaventura, SAAB S.A E.S.P e Hidropacífico S.A E.S.P, que intervienen en la prestación de estos servicios con diferentes roles, responsabilidades y actividades que en conjunto conforman y determinan la prestación de los referidos servicios en el Distrito.

De los antecedentes enunciados en el Contrato de Operación del Servicio y Mantenimiento de la Infraestructura, suscrito entre la SAAB S.A E.S.P (contratante) e Hidropacífico S.A E.S.P (contratista) se observa que mediante el Acuerdo 006 de mayo de 2001, el Concejo de Buenaventura, autorizó al Alcalde del Distrito la creación de *"(...) una empresa que preste los Servicios Públicos Domiciliarios de Alcantarillado y Acueducto conforme lo establecen las disposiciones legales vigentes en especial la Ley 142 de 1994 y la Ley 286"*. (Negrilla fuera del texto original).

Como consecuencia del Acuerdo referido, mediante Escritura Pública 902 del 30 de julio de 2001 en la Notaria Segunda de Buenaventura se constituyó la SAAB S.A. E.S.P.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> En el proceso auditor se comunicaron 2 observaciones sobre este asunto, mediante los oficios SSPD 026- 2015 del 28 de mayo de 2015 y SSPD 030- 2015 del 1° de julio de 2015, las cuales fueron contestadas por la Entidad mediante los oficios 20151400314361 del 4 de junio de 2015 y 20154210376071 del 7 de julio de 2015, respectivamente.

<sup>4</sup> Contrato para el Mantenimiento y Operación de la Infraestructura de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de la ciudad de Buenaventura, Consideraciones A1.

El Acuerdo Distrital 006 de 2001 también establece en su artículo 2 que *“La empresa constituida **prestará los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado mediante contratación de un Operador Privado Especializado.**”* (negrilla fuera del texto original) disposición que se concretó con la suscripción del Contrato de Operación y Mantenimiento del 7 de diciembre de 2004 entre la SAAB S.A E.S.P e Hidropacífico S.A E.S.P, en el cual se establecen roles, actividades y responsabilidades de las dos empresas corresponsables de la prestación del servicio.

De lo expuesto por la Entidad en su respuesta y del análisis de los soportes documentales revisados en el marco de la auditoría, se colige que la SAAB S.A E.S.P es la empresa responsable directa de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el Distrito por disposición del Acuerdo 006 de 2001 y que parte de las actividades que se derivan de esta responsabilidad las desarrolla mediante el contrato de operación y mantenimiento suscrito con Hidropacífico S.A E.S.P, frente al cual la SAAB S.A E.S.P tiene la obligación de ejercer seguimiento y control como contratante.

Así las cosas, como lo expresa la SSPD en el oficio 20154210376071 del 7 de julio de 2015, la inspección, vigilancia y control de esta Entidad tiene como objetivo que *“(...) todas las personas que efectivamente prestan servicios públicos, sin importar su forma de constitución y la manera en que lo realicen, se encuentren sujetos al régimen de los servicios y puedan ser sujetos de vigilancia y control por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos”,* esto en total armonía con el precepto del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 que al enunciar las funciones de la SSPD indica:

*“Las personas prestadoras de servicios públicos y aquellas que, en general, realicen actividades que las haga sujetos de aplicación de las Leyes 142 y 143 de 1994, estarán sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos (...)”* (Subrayado fuera del texto original)

En consecuencia, como lo indica la Entidad en su respuesta, la intervención conjunta de la SAAB S.A E.S.P e Hidropacífico S.A E.S.P en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Buenaventura implica una corresponsabilidad en la prestación de éstos desde el momento en que se empezó a ejecutar el esquema en los términos y condiciones en que opera hoy en día, es decir **desde el 7 de diciembre de 2004**<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> 7 de diciembre de 2004 fecha de suscripción del Contrato de Operación y Mantenimiento

No obstante lo anterior, la SSPD sólo desde **abril de 2014** ejerce vigilancia sobre la SAAB S.A E.S.P, lo cual ha impedido el ejercicio integral de la inspección, vigilancia y control sobre el esquema de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Buenaventura.

Es preciso mencionar que la Entidad frente a los incumplimientos y a la deficiente prestación de servicios públicos en el Distrito de Buenaventura, identificados a través de los informes de gestión e informes integrales a la Empresa Hidropacífico S.A E.S.P, ha realizado algunas actividades entre 2014 y 2015, enmarcadas dentro de la *estrategia de corresponsabilidad*, sin embargo, las deficiencias en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el Distrito, que venían de años atrás persisten, por lo que se observa que las acciones emprendidas a la fecha no han sido efectivas.

Por otro lado, el Juzgado Tercero Civil de Buenaventura, en diciembre 18 de 2014, notificó la decisión de la acción de tutela<sup>6</sup> contra la ciudad de Buenaventura, la Alcaldía Distrital de Buenaventura, Hidropacífico S.A. ESP, Sociedad de Acueducto y Alcantarillado S.A. y SINALPA Ltda., entre otros, para que se preste el servicio de acueducto en el sector de Calle Larga de la ciudad de Buenaventura.

La misma decisión de tutela en su artículo 5° manifiesta, *“investigar cual es la causa por la cual, si se realizan las obras de redes de conducción del acueducto en el sector de Calle Larga” por qué razón no llega el líquido a cada uno de los sectores deprimidos de esa ciudad, sobre todo teniendo en cuenta la inversión que ha realizado el estado para tal fin”*.

La situación expuesta constituye un distanciamiento de la Ley 142 de 1994, especialmente en su artículo 79 y demás normatividad referida y toda aquella que sea concordante. En consecuencia, de ello se deriva la presunta inobservancia de los artículos 34 y 35 de la Ley 734 de 2002, por lo que se configura una presunta responsabilidad disciplinaria, por cuanto si bien, el esquema de prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Buenaventura, viene operando con un esquema de corresponsabilidad desde el 7 de diciembre

---

<sup>6</sup> La decisión de tutela ordena a Hidropacífico S.A ESP, “que en calidad de operador del servicio, del acueducto de esa ciudad, debe realizar gestiones pertinentes, al igual que las maniobras necesarias con el objeto de que el sector de calle Larga que tiene las redes extendidas reciba en cada una de las viviendas el servicio de agua sin necesidad de que tengan que adquirir motobombas, para lo cual se les concede un término de un año, mientras tanto se deberá proveer a la comunidad de ese servicio tal como aparece indicado en el fallo de primera instancia”.

de 2004, sólo hasta abril de 2014 la SSPD ejerce vigilancia sobre la SAAB S.A. E.S.P. responsable directa, por mandato del Acuerdo Distrital 006 de 2001, de la prestación de los referidos servicios, lo cual ha impedido el ejercicio integral de la inspección, vigilancia y control sobre el esquema de prestación de los mencionados servicios.

## **Hallazgo 2. Administrativo. Seguimiento del Plan de Acción**

De las 135 metas establecidas en el Plan de Acción vigencia 2014, según el seguimiento efectuado por la Oficina de Planeación de la Superintendencia, 24 superaron el 200% de ejecución, 8 presentan una ejecución inferior al 68% y 8 no se ejecutaron.

Efectuado el análisis, se encontró que los resultados del seguimiento y control que realiza la Oficina de Planeación, así como el que hace cada dependencia a manera de auto control, presentan un cumplimiento parcial en cuanto a que se programan actividades en la medida en que se requiere durante el año, además, no contiene los responsables, ejecución física, financiera y cronogramas, lo cual no permite realizar el seguimiento a las actividades que se desarrollan en la vigencia ni comparar el cumplimiento de las metas con el Plan Indicativo y el Plan Anual de Caja.

A continuación se presentan los procesos que reflejan debilidades en la ejecución de las metas previstas:

**Proceso de Inspección:** La Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo dentro de sus actividades a desarrollar en 2014, tenía como meta realizar acciones de inspección y vigilancia especial para identificar 90 pequeños prestadores críticos de acueducto alcantarillado y aseo, sin embargo, se identificaron 75.

**Proceso de Vigilancia:** No se cumplieron las siguientes metas: El sistema interconectado nacional que garantizara la eficiente prestación del servicio de energía, la atención de alertas identificadas en prestadores a cargo de las Direcciones Técnicas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Así mismo, de las 120 actividades para documentar las acciones realizadas e implementadas cuyo resultado era el control tarifario para los grandes prestadores de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo sólo se realizaron 98.

**Proceso de Control:** No se tienen establecidas metas en el proceso de control por parte de la entidad que permitan planificar los recursos humanos, técnicos y financieros, como es el caso en el que se programó realizar la firma de dos (2)

acuerdos de mejoramiento, sin embargo, en el mes de octubre se firmaron 11 acuerdos de mejoramiento.

**Proceso participación y servicio al ciudadano:** No se cumplió a cabalidad la actividad cuyo resultado es el sistema de vigilancia y control a través de los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), el avance de ejecución fue del 75%.

**Proceso de Gestión de mejora continua:** No se cumplió con la totalidad de la meta de "asesorar a líderes y equipos de trabajo para la actualización o creación de la documentación asociada a los procesos", cuyo resultado era el de Fortalecer los Sistemas Integrados de Gestión y Mejora (SIGME). De 555 actividades, se realizaron 367, es decir, el 66%.

De otra parte, en el seguimiento efectuado en 2014 por el aplicativo Sisgestión no genera las causas por las cuales las metas estuvieron por debajo o por encima del indicador programado.

Por lo anterior, este instrumento no ha sido efectivo para la toma de decisiones gerenciales, en la rendición de cuenta, en el mejoramiento continuo, además que dificulta seguimiento al cumplimiento de este Plan.

### **Hallazgo 3. Administrativo. Concertación en el Plan de Acción**

Se evidencia deficiencias en la programación con relación a la concertación del Plan de Acción en la Dirección General Territorial – DGT, una vez transcurridos dos meses (enero y febrero) se realiza el replanteamiento de sus actividades en un 70%, situación presentada al eliminar cinco (5) actividades e incluir cuatro (4) nuevas, se modificaron las metas y fechas de cumplimiento de dieciocho (18) actividades pero luego se ajustan al planteamiento de las mismas, tal como lo señala la Oficina de Control Interno en su informe de auditoría.

Además en el desarrollo del Proceso de Participación Ciudadana, la Superintendencia desarrolló trece (13) actividades comprendidas en setenta y tres (73) sub-actividades. Se observó que el avance ejecutado en diez (10) actividades presenta una sobre ejecución de hasta 728% y en otras actividades, su ejecución es cero.

#### **Hallazgo 4. Administrativo. Liberación de recursos no utilizados**

Se liberaron saldos por terminación anticipada y mutuo acuerdo, correspondientes a los contratos Nos: 528, 541, 566 de 2014. Así mismo, se liquidaron los siguientes contratos Nos: 545, 557 y 559 de 2014 y las resoluciones de viáticos Nos: VIA-20145240009855 y VIA-20145240019025, por \$99.9 millones, con lo cual se corre el riesgo de no cumplir con todas las actividades previstas en el desarrollo de las funciones del personal que realizó las visitas. Lo anterior, pone en riesgo el cumplimiento de las obligaciones contractuales y genera desgaste administrativo, así como saldos de recursos que se devuelven a Tesorería.

#### **Hallazgo 5. Administrativo. Gestión de cobro**

Se observa alto número de procesos en cobro coactivo correspondientes a contribuciones liquidadas y multas impuestas a las diferentes empresas de servicios públicos domiciliarios, muchas de ellas vienen desde el año 1996, algunas de estas son incobrables, situación que lleva a desgaste administrativo. A 31 de diciembre de 2014, la SSPD tiene 4.771 partidas que se encuentran en cobro coactivo por valor de \$58.102 millones, de las cuales 3.386 por valor de \$42.004.8 millones, corresponden a sanciones y 1.385 por \$16.097.2 millones a contribuciones. Las principales causales corresponden a: infracción de las normas, liquidación oficial de las contribuciones e irregularidades en el cargue de la información al SUI.

Tal es el caso de sanciones en firmeza proferidas entre los años 2.004 al 2.008 que se encuentran en cobro coactivo por valor de \$8.992.4 millones, las cuales ya son incobrables y aún continúan vigentes en el área de cobro coactivo<sup>7</sup>. Lo anterior conlleva a que sigan acumulando procesos de cobro y por ende aumentando la carga laboral de quienes adelantan esta gestión, así como el posible vencimiento de términos.

A pesar de esto, se observa que del total de procesos que se encuentran en cobro coactivo, existen 321 partidas por valor de \$11.527.6 millones que están siendo revisadas y se les están anexando los soportes correspondientes para ser depuradas en Comité de Saneamiento Contable.

Analizada la respuesta de la entidad, si bien se enmarca en la realidad jurídico-procesal, se cita el marco normativo aplicable a los cobros coactivos por virtud del

---

<sup>7</sup> Entre ellos podemos destacar los siguientes: Cartagas S.A, Energía Confiable S.A. E.S.P, Ciudad Capital S.A. E.S.P, Energen S.A. ESP, Sinugas S.A. E.S.P, Tolugas S.A. E.S.P, Acuasasa S.A. E.S.P, Agrogas S.A. E.S.P, Corelca S.A. E.S.P, Gas Aguachica S.A. E.S.P, Planigas S.A. E.S.P, Transbain y Cía S.C. A. E.S.P



artículo 5 de la Ley 1066<sup>8</sup>, como es el Estatuto Tributario, frente a la oportunidad en la que debe ser ejercida la acción de cobro, se destacan los artículos 817 y 818. Igualmente, es cierto que muchas de las obligaciones por contribuciones que debían haber sido castigadas porque ya prescribió la acción de cobro, otras porque corresponden a entidades que se encuentran liquidadas y no es posible obtener recaudo alguno por insuficiencia de activos para la atención de las obligaciones del ente liquidado y otras son muy antiguas y ya no existen ni cuentan con registro mercantil.

### Hallazgo 6. Administrativo. Reclamaciones

Existen 16 reclamaciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) en la Dirección Territorial Centro, interpuestas desde el año 2012 por usuarios ante las empresas de servicios públicos, las cuales no fueron resueltas por éstas y fueron radicadas en esta Dirección Territorial. Transcurridos tres años, se observa retraso en la actuación administrativa adelantada para los casos objeto de investigación, con el riesgo que no se cumplan los términos establecidos por el artículo 38 del Código Contencioso Administrativo, generando desgaste administrativo y/o posibles demandas en contra de la entidad por vencimiento de términos y/o caducidad en los mismos. (Tabla No 1).

**Tabla No. 1**  
**SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS (SAP) 2012 NO RESUELTOS**

| DIRECCIÓN TERRITORIAL | AÑO  | NUMERO EXPEDIENTE | DE | CONCEPTO | RESUELTO/NO RESUELTO | ESTADO     |
|-----------------------|------|-------------------|----|----------|----------------------|------------|
| CENTRO                | 2012 | 2012814390120020E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| CENTRO                | 2012 | 2012814390103605E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| CENTRO                | 2012 | 2012815390201391E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| CENTRO                | 2012 | 2013815420100054E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| CENTRO                | 2012 | 2012815420102458E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| CENTRO                | 2012 | 2013814390100164E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| CENTRO                | 2012 | 2012815390200479E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| CENTRO                | 2012 | 2012815390201525E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| CENTRO                | 2012 | 2012814390115794E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| CENTRO                | 2012 | 2012815420102309E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| CENTRO                | 2012 | 2013815420100055E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| CENTRO                | 2012 | 2012815420102540E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| CENTRO                | 2012 | 2012814390120243E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| CENTRO                | 2012 | 2012814390117235E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |

<sup>8</sup> LEY 1066 DE 2006 (julio 29) por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones. Artículo 5°. Facultad de cobro coactivo y procedimiento para las entidades públicas. Las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado colombiano y que en virtud de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos, del nivel nacional, territorial, incluidos los órganos autónomos y entidades con régimen especial otorgado por la Constitución Política, tienen jurisdicción coactiva para hacer efectivas las obligaciones exigibles a su favor y, para estos efectos, deberán seguir el procedimiento descrito en el Estatuto Tributario

| DIRECCIÓN TERRITORIAL | AÑO  | NUMERO EXPEDIENTE | DE | CONCEPTO | RESUELTO/NO RESUELTO | ESTADO     |
|-----------------------|------|-------------------|----|----------|----------------------|------------|
| CENTRO                | 2012 | 2012814390103950E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| CENTRO                | 2012 | 2012815390200998E |    | S.A.P.   | No Resuelto          | En Gestión |
| TOTAL                 | 16   |                   |    |          |                      |            |

Fuente: Informe de la entidad

Así mismo, llama la atención el aumento en el número de los Silencios Administrativos Positivos (SAP) no resueltos, al pasar de 16 en 2012, a 105 en 2013 y 612 en 2014. Así como el aumento en el número de los Recursos de Apelación (RAP) al pasar de 7 en 2012, a 23 en 2013 y 265 en 2014. (Tabla No. 2).

**Tabla No. 2**  
**EVALUACIÓN DE LAS PQRS**

| DIRECCION TERRITORIAL | AÑO  | CONCEPTO        | NO RESUELTO | RESUELTO | CANTIDAD EXPEDIENTES |
|-----------------------|------|-----------------|-------------|----------|----------------------|
| CENTRO                | 2012 | P.Q.R.          | 1           | 2.414    | 18.406               |
| CENTRO                |      | R.A.P.          | 7           | 12.167   |                      |
| CENTRO                |      | R.A.P. - R.E.V. | 1           | 1.270    |                      |
| CENTRO                |      | R.E.P.          |             | 205      |                      |
| CENTRO                |      | R.E.Q.          |             | 575      |                      |
| CENTRO                |      | S.A.P.          | 16          | 1.681    |                      |
| CENTRO                |      | S.A.P. - R.E.V. |             | 44       |                      |
| CENTRO                |      |                 |             | 25       |                      |
| CENTRO                | 2013 | P.Q.R.          |             | 5.869    | 28.858               |
| CENTRO                |      | R.A.P.          | 23          | 17.610   |                      |
| CENTRO                |      | R.A.P. - R.E.V. |             | 1.378    |                      |
| CENTRO                |      | R.E.P.          |             | 340      |                      |
| CENTRO                |      | R.E.Q.          |             | 1.508    |                      |
| CENTRO                |      | S.A.P.          | 105         | 1.849    |                      |
| CENTRO                |      | S.A.P. - R.E.V. | 4           | 40       |                      |
| CENTRO                |      |                 |             | 132      |                      |
| CENTRO                | 2014 | P.Q.R.          | 3           | 7.027    | 33.848               |
| CENTRO                |      | R.A.P.          | 265         | 21.110   |                      |
| CENTRO                |      | R.A.P. - R.E.V. | 10          | 556      |                      |
| CENTRO                |      | R.E.P.          | 15          | 830      |                      |
| CENTRO                |      | R.E.Q.          | 75          | 1.345    |                      |
| CENTRO                |      | S.A.P.          | 612         | 809      |                      |
| CENTRO                |      | S.A.P. - R.E.V. | 52          | 107      |                      |
| CENTRO                |      |                 |             | 1032     |                      |
| TOTAL                 |      |                 | 1.189       | 78.734   | 81.112               |

Fuente: SSPD informes suministrados por la administración

De otra parte, existen expedientes acumulados con diferentes actuaciones, en los cuales en la parte motiva se enuncia que se archiva una investigación, sin embargo, en la parte resolutive de la misma, se ordena continuar con el trámite del recurso de apelación, lo cual se presta a confusión y no permite observar el estado real del proceso, tal como sucede con los siguientes: expediente No. 20128154201023098E; radicado No. 20128100503512; expediente 2012815390201525E, radicado No. 20138150079505 de 2013/03/27; resolución No. SSPD 20148150219625 del 2 de diciembre de 2014; expediente No. 2013814390100164E; expediente No. 2012815390201391E y resolución No. SSPD 20138150217615 del 12 de diciembre de 2013.

### **Hallazgo 7. Administrativo. Gastos Oficina de Informática**

Para la vigencia 2014, en la Oficina de Informática, dependencia encargada de generar con calidad, eficiencia y oportunidad la información de la Entidad, se observa un incremento generalizado en los gastos de funcionamiento e inversión, que ascienden a \$9.196.4 millones, de los cuales \$2.644 millones corresponden a funcionamiento, es decir, el 29% y \$6.520 millones a inversión, que corresponden al 71%. Adicionalmente, se asignó al grupo SUI \$1.200 millones, que corresponden a contratos de prestación de servicios por remuneración de servicios técnicos.

Las actividades desarrolladas con cargo a dichos gastos son funciones de control en la información. Además, algunas actividades son realizadas por el rubro de inversión a través de contratos de obra y suministros; de prestación de servicios, de servicios profesionales, e interadministrativos entre otros, así como la renovación y adquisición de las licencias Microsoft y antivirus de acuerdo con las características técnicas mínimas. (Tabla No. 3).

Dichos gastos asignados a la Oficina de Informática, son superiores a los gastos asignados a las dependencias que ejercen funciones misionales de la entidad tales como: Delegada de AAA \$7.917.6 millones y Delegada de Energía y Gas \$4.406.7 millones, las cuales si desarrollan la misión y las funciones que corresponden a Inspección Vigilancia y Control de las empresas de servicios públicos domiciliarios.

No obstante, los recursos que se han ejecutado en el proyecto de fortalecimiento de los sistemas de información de la SSPD se siguen presentando deficiencias en la funcionalidad y calidad de la información que generan los aplicativos SUI y Orfeo entre otros.

**Tabla No. 3**  
**OFICINA DE INFORMÁTICA GASTOS VIGENCIA 2014**

| Rubro   | Valor                | %           |
|---|----------------------|-------------|
| <b>FUNCIONAMIENTO</b>   | <b>2.676.432.790</b> | <b>29%</b>  |
| GASTOS DE PERSONAL  | 530.000.000          |             |
| GASTOS DE PERSONAL  | 530.000.000          |             |
| SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS   | 530.000.000          |             |
| REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS   | 530.000.000          |             |
| GASTOS GENERALES  | 2.146.432.790        |             |
| GASTOS GENERALES  | 2.146.432.790        |             |
| ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS   | 2.146.432.790        |             |
| OTROS GASTOS POR ADQUISICION DE SERVICIOS   | 2.146.432.790        |             |
| OTROS GASTOS POR ADQUISICION DE SERVICIOS   | 2.146.432.790        |             |
| <b>INVERSION</b>  | <b>6.520.000.000</b> | <b>71%</b>  |
| ADMINISTRACION, ATENCION, CONTROL Y ORGANIZACION INSTITUCIONAL PARA LA ADMINISTRACION DEL ESTADO          | 6.520.000.000        |             |
| INTERSUBSECTORIAL GOBIERNO  | 6.520.000.000        |             |
| FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS | 6.520.000.000        |             |
| <b>Total</b>  | <b>9.196.432.790</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Ejecución presupuesto de gastos de Inversión Dirección de Presupuesto

### **Hallazgo 8. Administrativo. Plan Integral de Gestión Ambiental PIGA**

El presupuesto asignado a la Dirección Administrativa 2014 para el Plan Integral de Gestión Ambiental – PIGA, fue de \$65.3 millones, el cual se adoptó por la SSPD el 20 de noviembre del 2014. Del análisis del documento se observa que carece de un cronograma general de actividades, no contempla un capítulo relacionado con el cambio climático, está circunscrito únicamente a las instalaciones de la sede principal y de la Dirección Territorial Centro. Este hecho disminuye la cobertura institucional de que debe gozar el PIGA.

Por otra parte, el PIGA de la SSPD tiene, expresiones referidas al “deber ser” que no se desarrollan plenamente en actividades e indicadores estratégicos. Estas imprecisiones impiden evaluar la evolución de los mismos en el tiempo, alejándose del concepto de sostenibilidad.

## Hallazgo 9. Administrativo. Programas Ambientales

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD para la vigencia 2014 en cuanto a los programas de: uso eficiente y ahorro del agua<sup>9</sup> uso racional y eficiente de la energía y el manejo de los residuos sólidos aprovechables, lleva un registro del consumo de energía y agua que demuestra que ha realizado algunas acciones tendientes al ahorro y buen manejo de los mismos tal como lo señala en el PIGA.

No obstante lo anterior, en respuesta dada por la entidad a la encuesta elaborada para evidenciar mecanismos ahorradores, la SSPD reportó que en algunas de las Direcciones Territoriales está utilizando 25 Bombillas normales y 29 lavamanos sin sistema ahorradores (ver Tabla No. 4). En un nuevo recorrido realizado en la sede central de la SSPD por el equipo auditor a la fecha de cierre de la etapa de ejecución de la auditoría, se evidenció que la entidad corrigió los puntos deficitarios en el nivel central. Por otra parte, la Entidad aportó indicadores correspondientes a tres vigencias consecutivas en las cuales los indicadores de consumo presentan una disminución paulatina y constante de los consumos de energía y agua.

Por último, según el oficio con radicado 20151400315361 del 04 de junio de 2015, la Entidad manifiesta que los puntos que aún no poseen elementos ahorradores serán objeto de intervención con el proyecto de construcción registrado en SUIFP con el código 2014011000080 de las Direcciones Territoriales Oriente y Occidente.

**Tabla No. 4**  
**SISTEMAS AHORRADORES ENERGÍA – ACUEDUCTO 2014**

| Sede y/o Dirección Territorial | Bombillas Ahorradoras | Tubo Ahorradores | Bombillas Normales | Lavamanos sin sistema Ahorrador | Lavamanos Ahorradores |
|--------------------------------|-----------------------|------------------|--------------------|---------------------------------|-----------------------|
| Sede Central                   | 199                   | 2025             | 24                 | 0                               | 53                    |
| Edificio Uconal                | 72                    | 1258             | 1                  | 3                               | 16                    |
| Territorial Norte              | 144                   | 0                | 0                  | 5                               | 0                     |
| Territorial Occidente          | 5                     | 29               | 0                  | 9                               | 0                     |

<sup>9</sup> Decreto 3102 de 1997, reglamentario del artículo 15 de la Ley 373 de 1997 así:

Artículo 6º.- Todos los usuarios pertenecientes al sector oficial, están obligados a reemplazar, antes del 1 de julio de 1999, los equipos, sistemas e implementos de alto consumo de agua, por los de bajo consumo.

Artículo 7º.- Todos los usuarios pertenecientes al sector institucional, están obligados a reemplazar antes del 1 de julio de 1999 los equipos, sistemas e implementos de alto consumo actualmente en uso, por unos de bajo consumo.

| Sede y/o Dirección Territorial  | Bombillas Ahorradoras | Tubo Ahorradores | Bombillas Normales | Lavamanos sin sistema Ahorrador | Lavamanos Ahorradores |
|---|-----------------------|------------------|--------------------|---------------------------------|-----------------------|
| Territorial Oriente   | 104                   | 0                | 0                  | 6                               | 0                     |
| Territorial Suroccidente  | 106                   | 20               | 0                  | 6                               | 0                     |
| <b>TOTAL</b>  | <b>630</b>            | <b>3332</b>      | <b>25</b>          | <b>29</b>                       | <b>69</b>             |
| Las direcciones territoriales tendrán para este año un proceso de modernización de la infraestructura, dentro de la cual se tiene planeado la inclusión en el plan de mejoramiento en cuanto al ahorro energético se refiere. |                       |                  |                    |                                 |                       |

Fuente: Información suministrada – Dirección Administrativa

### Hallazgo 10. Administrativo. Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME

En el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, para los procesos misionales Servicios al Ciudadano, Sistema Único de Información – SUI e Intervención, en el link de acciones correctivas, preventivas y de mejora, se observa que en algunas actividades no se encuentra diligenciado lo concerniente a la eficacia de la acción cuando ya han pasado más de cuatro años y además se encuentra cerrada la acción.

Además, en el link de indicadores de proceso y participación y servicio al ciudadano 2014, la información no corresponde a lo enunciado (vigencia 2015), demostrando deficiencia en el ingreso de la información y el débil autocontrol.

Situación que no permite verificar si las acciones fueron oportunas y eficaces para el logro de los objetivos.

### Hallazgo 11. Administrativo. Trámites

La Superintendencia en los últimos tres (3) años recibió 260.344 trámites de los cuales resolvió 213.850. Si bien es cierto, los trámites recibidos por concepto de facturación, prestación e instalación son en esencia sobre posibles inconformidades de los ciudadanos, la entidad no realiza algunos trámites, en cuanto a que quedan rezagos para ser resueltos en el siguiente periodo, situación que influye en los niveles de satisfacción de los usuarios de las empresas prestadoras de servicios y que pueden afectar la gestión institucional (Tabla No. 5).

**Tabla No. 5**  
**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**  
**TRAMITES 2012- 2014**

| Vigencias    | Tramites Recibidos | Resueltos      | Rezagos |
|--------------|--------------------|----------------|---------|
| 2012         | 85.371             | 76.151         | 9.220   |
| 2013         | 83.471             | 64.589         | 18.882  |
| 2014         | 91.502             | 73.110         | 18.392  |
| <b>TOTAL</b> | <b>260.344</b>     | <b>213.850</b> |         |

Fuente: Dirección General Territorial - DGT

Para la vigencia 2014, los trámites recibidos en sus cinco (5) Direcciones Territoriales y diecinueve (19) Puntos de Atención fueron gestionados con cuatrocientos cuarenta y ocho (448) personas, entre funcionarios y contratistas y con un presupuesto de \$13.057 millones; los rezagos por Dirección Territorial se muestran en la tabla No. 6:

**Tabla No. 6**  
**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**  
**DIRECCIONES TERRITORIALES**  
**VIGENCIA 2014**

| # | Dirección Territorial | Personal Ejecutor - Número de personas | Presupuesto Asignado - Cifras en millones de \$ | Número de trámites | Rezago        |
|---|-----------------------|--|---|--------------------|---------------|
| 1 | Centro                | 144                                    | 3.532,5   | 36.793             | 2.806         |
| 2 | Norte                 | 108                                    | 3.342,6   | 32.461             | 12.354        |
| 3 | Occidente             | 26                                     | 1.245,2   | 6.272              | 301           |
| 4 | Suroccidente          | 101                                    | 1.713,8   | 8.488              | 2.020         |
| 5 | Oriente               | 69                                     | 1.937,6   | 7.488              | 911           |
|   | <b>Total</b>          | <b>448</b>                             | <b>13.057</b>                                   | <b>91.502</b>      | <b>18.392</b> |

Fuente: Dirección General Territorial SSPD

No se evidencia de una vigencia a otra, actividades que tiendan a la disminución efectiva del rezago de estos trámites.

### **Hallazgo 12. Administrativo. Alertas del Sistema de Gestión Documental-Orfeo**

La Superintendencia en la vigencia 2014 recibió 91.502 trámites, de los cuales resolvió 73.110 y presenta alertas de 30.055 (tabla No.7), mediante el sistema de Gestión Documental -Orfeo ("herramienta de control que le permite determinar el número de entradas que a través de los diferentes canales de atención al ciudadano ha implementado; entre ellos, radicados en sede, página web, PAS, ruta y casa del consumidor, APP Serví, entre otros"). Tal como lo indica la SSPD en su radicado 20151400324181 del 9 de junio del 2015, situación que puede afectar uno de los principales propósitos misionales como es la satisfacción del usuario. Además la evacuación y oportunidad en la atención de los diferentes tipos de reclamos, puede incidir en la eficiencia y eficacia de la función institucional.

**Tabla No. 7**  
**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**  
**TRAMITES VIGENCIA 2014**

| DETALLE                               | RECIBIDOS | RESUELTOS | EN TERMINO | ALERTAS |
|---------------------------------------|-----------|-----------|------------|---------|
| Peticiones quejas y Reclamos- PQR     | 22.970    | 22.700    | 18.279     | 4.421   |
| Recurso de apelación- RAP             | 45.966    | 38.312    | 18.669     | 19.643  |
| Silencio Administrativo Positivo- SAP | 10.023    | 3.294     | 1.769      | 1.525   |
| Recurso de Reposición- REP            | 3.065     | 2.487     | 1.421      | 1.066   |
| Recurso de Queja -REQ                 | 8.604     | 5.632     | 2.397      | 3.235   |

| DETALLE           | RECIBIDOS     | RESUELTOS     | EN TERMINO    | ALERTAS       |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Revocatoria - REV | 874           | 685           | 520           | 165           |
| <b>TOTAL</b>      | <b>91.502</b> | <b>73.110</b> | <b>43.055</b> | <b>30.055</b> |

Fuente: Dirección General Territorial información 2014

### Hallazgo 13. Administrativo. Visitas Delegada

La Superintendencia en su proceso misional de inspección, verifica que se cumplan los contratos de condiciones uniformes celebrados entre las empresas de servicios públicos y los usuarios; que los subsidios se destinen a las personas de menores ingresos; que las empresas cumplan con los indicadores de gestión señalados por las Comisiones de Regulación y que las obras, equipos y procedimientos cumplan con los requisitos técnicos señalados por los Ministerios, entre algunos de ellos.

La SSPD para el cumplimiento de estas actividades en la vigencia 2014 realizó 331<sup>10</sup> visitas in-situ a los prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios, es decir, el 5,14 % de un total de 6.432 prestadores, lo cual evidencia la baja presencia institucional con relación al proceso misional de inspección. Esto no le permite tomar decisiones oportunas sobre las posibles deficiencias y calidad del servicio que brindan estos prestadores, ni verificar el cumplimiento de la normatividad aplicada.

### Hallazgo 14. Administrativo. Recaudos – Sancionados

La SSPD en los últimos 4 años (2011 a 2014) a 31 de diciembre de las respectivas vigencias, impuso 991 sanciones a las empresas prestadoras de servicios públicos, de las cuales recuperó \$2.076,0 millones equivalentes a 286 sanciones (Tabla No. 8). Para la vigencia en estudio recaudó \$339 millones que corresponde a cuatro (4) empresas<sup>11</sup> de las 104 sanciones impuestas en ese año, situación que se presenta por las posibles deficiencias en la gestión de cobro.

**Tabla No. 8**  
**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**  
**PAGOS POR SANCIONES IMPUESTAS 2011- 2014 EN MILLONES**

| ANO          | SANCIONES IMPUESTAS | NO. SANCIONES RECUPERADAS | VALOR          |
|--------------|---------------------|---------------------------|----------------|
| 2011         | 354                 | 113                       | 500.9          |
| 2012         | 368                 | 91                        | 684.3          |
| 2013         | 165                 | 78                        | 551.8          |
| 2014         | 104                 | 4                         | 339.0          |
| <b>Total</b> | <b>991</b>          | <b>286</b>                | <b>2.076.0</b> |

Fuente: Radicado No. 20151400219511 del 23 de abril de 2015

<sup>10</sup> Radicado 20151400324181 del 09/06/2015 de la SSPD

<sup>11</sup> Aplicativo Sancionados SSPD



### Hallazgo 15. Administrativo. Actos Administrativos

La Superintendencia dentro de sus funciones, tiene la de proferir actos administrativos a las empresas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios sobre las sanciones en temas de Aclaratoria, Investigación, Recursos, Revocatoria y Nulidades. En el periodo de 2010 – 2014<sup>1</sup> su expedición en número fue decreciente con respecto a los años anteriores con un resultado de 216 actuaciones para el año auditado, sin embargo, se siguen presentando deficiencias en: prestación del servicio; agua no apta para el consumo y disposición de residuos sólidos entre otras, situación que puede afectar la gestión de la Entidad (tabla No. 9).

**Tabla No. 9**  
**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**  
**ACTOS ADMINISTRATIVOS**  
**VIGENCIA 2010 – 2014**

| <i>GRUPO</i>  | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------|------|------|------|------|------|
| Aclaratoria   | 20   | 8    | 2    | 8    | 7    |
| Investigación | 631  | 429  | 465  | 217  | 110  |
| Recursos      | 285  | 233  | 224  | 142  | 82   |
| Revocatoria   | 25   | 22   | 13   | 17   | 16   |
| Nulidades     | 1    |      | 2    | -    | 1    |
| Total         | 962  | 692  | 706  | 384  | 216  |

Fuente: Aplicativo Sancionados

### Hallazgo 16. Administrativo. Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. – ELECTRICARIBE

La Superintendencia en su función de Inspección, Vigilancia y Control, realizada a la Electrificadora del Caribe S.A. e.s.p – Electricaribe ha proferido 9.699 actos administrativos desde 1999 hasta el 15 de Mayo de 2015 por diferentes conceptos como multas, sanciones pecuniarias y amonestaciones, además, la entidad realizó 45 visitas a subestaciones, mediciones para verificar la calidad de la potencia eléctrica y participó en mesas de trabajo entre otros. Sin embargo, se siguen presentando situaciones de orden público debido a la mala prestación del servicio y problemas en la facturación en los siete (7) departamentos de la Costa Atlántica, lo que genera la insatisfacción del ciudadano. Esta situación se puede evidenciar en el número de trámites que registra el sector energía con 54.249 (59,2%), dentro del total de trámites recibidos por la SSPD que para 2014 fue de 91.502 y demuestra que las acciones no han sido lo suficientemente efectivas.

### **Hallazgo 17. Administrativo. Cambio de herramienta informática soporte a la Planeación de la Superservicios**

Se observan debilidades en la planeación y procedimientos seguidos para el cambio de la herramienta Strategos por el aplicativo Sisgestión<sup>12</sup>, por cuanto la salida de producción de la primera de estas herramientas, establecida como fuente oficial de la planeación estratégica de la entidad, fue solicitada en el Comité de Desarrollo Administrativo el día 23 de enero de 2014 sin contar con un informe de evaluación técnica que justificara el cambio, el cual fue elaborado en febrero de 2014.

Adicionalmente, el nuevo aplicativo Sisgestión fue recibido por la SSPD en septiembre de 2013 y los contratos para su implementación en la entidad suscritos en enero de 2014<sup>13</sup>, hechos anteriores al mencionado informe técnico y la expedición de la circular 2014500000003<sup>14</sup> que informa sobre la salida de producción de Strategos.

Así mismo, en abril de 2015 la Oficina de Planeación solicita que Strategos esté en producción al menos hasta el año 2018 con propósito de consulta de la información histórica<sup>15</sup>.

De otra parte, durante la vigencia 2014 para el registro y seguimiento de la planeación estratégica y gestión de las diferentes dependencias se emplearon hojas de cálculo de Excel, lo que requirió un proceso de migración de esta información a Sisgestión.

Todo lo anterior, con efecto en la oportunidad en la provisión de las herramientas informáticas y el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la SSPD en el subproceso "Desarrollo de Soluciones Informáticas".

### **Hallazgo 18. Administrativo. Personal participante en la implementación y entrenamiento de Sisgestión**

En el contrato 407 de 2014, para la implementación y puesta en operación de Sisgestión, se establecen entre las obligaciones especiales del contratista: b. "acompañar y apoyar la etapa de análisis y especificación de requerimientos

---

<sup>12</sup>Strategos fue la herramienta informática para la planeación y seguimiento de la gestión entre 2010 y 2013. Durante 2014 se implementó Sisgestión y entró en operación a partir de 2015, en reemplazo de Strategos.

<sup>13</sup> Contrato 397/14, suscrito el 22/01/2014 y contrato 180/14, suscrito el 13/01/2014.

<sup>14</sup> De marzo 10 de 2014

<sup>15</sup> Radicado Orfeo 20151200038323 del 30/04/2015

sobre las modificaciones requeridas por la Superservicios a la aplicación Sisgestión”; d. “acompañar las pruebas funcionales de la Oficina de Informática y las pruebas de usuario final, con el fin de hacer correcciones de manera oportuna y eficaz por parte del contratista”; g. “Realizar actividades de capacitación a las personas designadas por la Oficina de Informática sobre el uso, administración y configuración de la herramienta Sisgestión”, y q. “Realizar transferencia de conocimiento de los temas asignados según los lineamientos de la Oficina de Informática”.

Revisado el expediente 2014160180100003E del sistema documental Orfeo<sup>16</sup>, se evidencia en los formatos de control de asistencia diligenciados durante la ejecución de las anteriores actividades, que mayoritariamente los funcionarios que participaron en las mismas, y por ende, adquirieron el conocimiento técnico y funcional del aplicativo Sisgestión se encontraban vinculados a la SSPD mediante contrato de prestación de servicios, algunos de ellos no continuaron en la entidad en la presente vigencia.

Estas situaciones evidencian debilidades en la conservación del conocimiento asociado a la operación y uso de los aplicativos implementados y puede incidir en la probabilidad de ocurrencia del riesgo “entregar soluciones informáticas que no cumplan con los requerimientos especificados”, identificado en el mapa de riesgos institucional.

### **Hallazgo 19. Administrativo. Documentación de la implementación de Sisgestión**

La preservación de la memoria institucional es de vital importancia en el desarrollo/adquisición de soluciones informáticas y su posterior operación. En la SSPD la información asociada al desarrollo y mantenimiento de las soluciones informáticas es dispuesta en tres sitios diferentes: los repositorios Liferay y Sistema de gestión documental - Orfeo y en la Herramienta de gestión de servicios de TI – Aranda, donde se registran los casos de soporte asociados a cada aplicativo.

Revisada la información referente al aplicativo Sisgestión disponible en estos sitios, durante visita adelantada en la Oficina de Informática, se evidencia que algunos documentos se encuentran duplicados y otros dispuestos únicamente en uno de los dos repositorios, sin que quede claramente definida en el procedimiento la razón para esta situación. Por ejemplo, los documentos con gran número de

---

<sup>16</sup> Sistema de información Sisgestión

páginas no son publicados en Orfeo para evitar la impresión y el posterior proceso de escaneo. También se observó que el documento de pruebas de Sisgestión se encontraba ubicado en una ruta incorrecta en el repositorio Liferay. Lo anterior, dificulta la trazabilidad de la información generada durante la implementación y operación de la solución informática.

## **Hallazgo 20. Administrativo. Generación de reportes en Sisgestión**

El desarrollo/adquisición de sistemas de información debe atender una necesidad plenamente identificada por la Entidad. Durante el 2014 la SSPD adelantó el proceso de implementación de la herramienta informática Sisgestión, en reemplazo del aplicativo Strategos, por cuanto éste ya no atendía las necesidades de la entidad. Se menciona entre las justificaciones para el cambio de esta herramienta la necesidad de atender lo establecido mediante decreto 2482 de 2012<sup>17</sup>, que en su artículo 2° adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación. Adicionalmente, se indica en el documento de Alcance para la implementación de Sisgestión<sup>18</sup> que la SSPD requiere disponer de un sistema de información que facilite el "ejercicio de planeación, seguimiento y control de la gestión institucional, con información de tipo cualitativo y cuantitativo que facilite la rendición de cuentas a la ciudadanía, organismos de control y partes interesadas así como la elaboración de informes de la Entidad".

De las consultas realizadas en el aplicativo Sisgestión y las entrevistas a los funcionarios responsables del registro de información tanto del módulo de Planeación Institucional como del módulo Plan de Adquisiciones, se evidencia la falta de funcionalidad en el aplicativo para la generación de reportes, por lo que la información debe ser consultada mediante la utilización de archivos Excel contruidos acorde a la necesidad de cada dependencia. Para el reporte a entidades externas, la Oficina de Planeación debe consolidar y manualmente organizar los informes requeridos. La misma situación ocurre con la información del Plan de Adquisiciones que debe ser reportada a Colombia Compra Eficiente<sup>19</sup>. Por otra parte, Sisgestión no ofrece funcionalidad para la semaforización y generación de alertas que faciliten el seguimiento a la gestión institucional.

---

<sup>17</sup> "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".

<sup>18</sup> TI-F-002\_F Documento de alcance implementación Sisgestión

<sup>19</sup> Conforme a lo informado por Colombia Compra en su página web, en 2015 a través del Secop II las entidades deberán adelantar el proceso de contratación en línea, con lo cual el módulo Plan Anual de adquisiciones implementado en Sisgestión, ya no sería requerido.

Por lo anterior, sin desconocer las acciones adelantadas por la Superservicios, a mayo de 2015 el aplicativo Sisgestión no logra atender a cabalidad las necesidades que motivaron su implementación y no soporta de manera adecuada la toma de decisiones de la Entidad.

### **Hallazgo 21. Administrativo. Operación Sisgestión**

Realizadas diferentes verificaciones para la vigencia 2014, con el usuario de consulta asignado a la Contraloría General, se evidencian debilidades en algunas funcionalidades y opciones disponibles en Sisgestión, como son:

En el momento de registrar el porcentaje de avance de cada una de las actividades por demanda definidas en el plan de acción, el funcionario debe realizar el cálculo manualmente y digitarlo en el formulario, por cuanto el aplicativo no arroja automáticamente este valor.

Al seleccionar las opciones “autoservicio”, “Buscar” y “opciones de ayuda”, se muestra el mensaje “página en construcción”. Para las opciones “mapa de sitio” y “contáctenos” se presenta mensaje de error del servidor de aplicaciones.

Al ingresar al aplicativo es necesario seleccionar el año para el que se consultará o registrará información y una vez logueado el usuario sólo es posible cambiar el año de vigencia cerrando la sesión e ingresando con el nuevo año. En visitas adelantadas, los usuarios coinciden en considerar como inconveniente esta situación.

Se observaron casos en los que no se despliega la lista de actividades del plan de acción y otros en los que se encuentra en cero para todos los meses el porcentaje de avance de la actividad.

En la lista desplegable para la opción “resultado esperado” se encuentran algunos ítems duplicados.

El campo “acción” de las tablas en las que se registra el log de auditoría del aplicativo Sisgestión tiene el atributo “nullable” lo que permite que la acción realizada por el usuario en el sistema no siempre quede registrada en el log.

Al seleccionar la opción “cerrar sesión” se presentó mensaje de error del servidor de aplicaciones por el inadecuado manejo de excepciones.

Las anteriores situaciones restan eficacia a las acciones adelantadas para la implementación de Sisgestión en la SSPD y al soporte que brinda esta herramienta informática en la ejecución de las tareas para las que fue concebida.

### **Hallazgo 22. Administrativo. Acta Liquidación Contrato Strategos**

El acta de liquidación del contrato 407 de 2012 remitida a la CGR fue suscrita el 12 de marzo de 2015, sin embargo, al consultar en el sistema de gestión documental ORFEO el radicado correspondiente a esta acta, se encontró en estado "solicitado para anular"<sup>20</sup> y no se tuvo acceso al documento. Posteriormente, en junio 1 de 2015, la Superservicios radicó el acta de liquidación indicando que el anterior registro se había realizado por equivocación. Lo anterior denota debilidades en el cargue de la información y resta confiabilidad a lo reportado por el sistema ORFEO.

### **Hallazgo 23. Administrativo. Efectividad acciones de mejora en Sistemas de Información**

La política de gestión de riesgos de la SSPD debe permitir su adecuado tratamiento de manera que sean mitigados los probables impactos negativos en el logro de los objetivos misionales. Para el caso del subproceso Desarrollo de Soluciones Informáticas, la Entidad ha identificado los riesgos "entregar soluciones informáticas que no cumplan con los requerimientos especificados" y "no cumplir con los plazos establecidos de común acuerdo con el usuario para la entrega y uso de la solución".

Del seguimiento al Plan de Mejoramiento presentado a la CGR y teniendo presente que algunas de las acciones de mejora se encuentran en término para su cumplimiento, se evidencia la materialización de los riesgos citados anteriormente, en particular en relación con los sistemas de información Orfeo y SUI. Así mismo, ha sido reiterada la suspensión del desarrollo de soluciones informáticas por falta de oportunidad en la consulta de la normatividad aplicable<sup>21</sup>.

Las anteriores situaciones evidencian baja efectividad en los controles implementados para mitigar los riesgos, así como en las acciones de mejora ya culminadas a la fecha y puede impactar negativamente en la efectividad de las

---

<sup>20</sup> Radicado 20155270147341

<sup>21</sup> En 2014 se suspendió el desarrollo de un módulo del aplicativo Contribuciones (radicado Orfeo 20141600083363 anexos 1 y 2) y en 2015 el desarrollo del aplicativo de Gestión de Recursos Físicos, actividades definidas en el plan de acción de la Oficina de Informática de la correspondiente vigencia. En cuanto al riesgo "Desarrollar o adquirir soluciones informáticas que no suplan o satisfagan las necesidades de la entidad", la SSPD decidió como opción de tratamiento "Asumir" para la causa "Cambios en el entorno normativo".

acciones restantes para subsanar los hallazgos comunicados por la CGR en las auditorías adelantadas a diferentes vigencias. Adicionalmente, impactan negativamente en el logro del objetivo “Desarrollar y mejorar los sistemas de información y aplicativos que soporten la adecuada prestación de los servicios a cargo de la entidad”, planteado en el proyecto de inversión Fortalecimiento de los Sistemas de Información de la Superservicios.

#### **Hallazgo 24. Administrativo. Portal Superservicios y SUI**

Consultada selectivamente la información dispuesta de manera pública en los portales web de la SSPD y del SUI<sup>22</sup>, se evidenciaron debilidades en la calidad de la información publicada y algunos errores en las funcionalidades, entre éstos:

En el portal del SUI:

- Error en la consulta Empresas >> empresas registradas.
- Al seleccionar en la opción RUPS redirige al portal web del Estado Colombiano.
- En la opción Operaciones estadísticas facturación AAA, facturación Energía - Gas y plan contable se presentó el mensaje de error No encontrado.

En el portal de SSPD:

- Mensaje servidor no encontrado al seleccionar en el organigrama dispuesto en el portal institucional las dependencias: Jurídica, Planeación, Intervenidas, Despacho Superintendente, Delegada AAA, Dirección Financiera.
- En Servicios a empresas >> RUPS se encuentra publicado el siguiente texto: “Soy un párrafo. Haga clic aquí para añadir su propio texto y me editar. Es fácil. Simplemente haga clic en “Editar texto” o haga doble clic en mí y usted puede empezar a añadir su propio contenido y hacer cambios a la fuente. Siéntase libre para arrastrar y soltar en cualquier lugar que me gusta en tu página. Soy un gran lugar para que usted pueda contar una historia y deja que sus usuarios conozcan un poco más acerca de usted”.
- En Acueducto Alcantarillado Aseo>> pequeños prestadores, se varias empresas se encuentran en la lista desplegable pero al acceder no se encuentran disponibles los informes de gestión.
- En Energía y Gas>>Mercado de energía mayorista>> Indicadores de seguimiento, la información publicada corresponde al año 2011.

---

<sup>22</sup> [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) y [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co)

De otra parte, la Oficina de Control Interno observó a comienzos del año 2014 las acciones pendientes para el cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea-GEL en relación con el portal institucional de la SSPD, sobre las cuales la Entidad ha tomado acciones.

Las anteriores situaciones impactan negativamente en la imagen institucional de la SSPD, el cumplimiento de la normatividad GEL y el proceso de Participación y servicio al ciudadano.

### **3.1.2. Financiera**

#### **EVALUACIÓN ESTADOS CONTABLES 2014**

##### **Hallazgo 25. Administrativo. Conciliaciones Bancarias**

Al revisar las conciliaciones bancarias a 31 de diciembre de 2014, se evidencian partidas pendientes de aclarar con antigüedad de tres (3) y cuatro (4) meses. Así mismo, se aprecia que las consignaciones pendientes de identificar realizadas en las diferentes cuentas bancarias de la Entidad se registran en la cuenta "290580 Otros Pasivos – Recaudos por Identificar", cuyo saldo al cierre es de \$1.943.1 millones. Aunque las consignaciones mencionadas no se relacionan como partidas conciliatorias en las conciliaciones bancarias, por haber sido registradas en bancos con abono a esta cuenta, siguen siendo partidas pendientes de depurar, que inciden negativamente en la razonabilidad de los estados contables.

Al respecto la Entidad argumenta: *"A la fecha ya se han identificado y registrado el 74.06% de las consignaciones pendientes equivalentes a \$1.439 millones..."*

##### **Hallazgo 26. Administrativo. Deudores – Cartera de Contribuciones (sobreestimaciones)**

A 31 de diciembre de 2014, los estados contables de la SSPD se encuentran sobreestimados en \$6.774.5 millones, por cuanto las subcuentas "14016002 Deudores – Ingresos no Tributarios – Contribuciones Vigencias Anteriores" y "32080102 Patrimonio Institucional - Utilidad o Excedentes Acumulados" registran cartera por contribuciones cuyo cobro ya no puede ser legalmente ejercido, debido a que corresponde a obligaciones por contribuciones que debían haber sido castigadas, algunas porque ya prescribió la acción de cobro, otras porque corresponden a entidades que ya se encuentran liquidadas y no es posible obtener recaudo alguno por insuficiencia de activos para la atención de las obligaciones del ente liquidado, y otras son muy antiguas y ya no existen ni



cuentan con registro mercantil. La cartera incobrable afecta la razonabilidad de los estados contables.

### **Hallazgo 27. Administrativo. Deudores Intereses Contribuciones – Vigencias Anteriores**

Así mismo, al 31 de diciembre de 2014, la subcuenta "14016004 Deudores – Ingresos no Tributarios – Intereses Contribuciones Vigencias Anteriores y 32080102 Patrimonio Institucional - Utilidad o Excedentes Acumulados" se encuentran sobreestimadas en la suma de \$6.3 millones, porque corresponden a intereses por mora liquidados sobre contribuciones de vigencias anteriores que no han sido castigadas, no obstante su calidad de incobrables. Lo anterior afecta la razonabilidad de los estados contables. Ver tabla N° 10.

La SSPD expresa: "La Dirección Financiera a través del Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar viene realizando gestión en aras de recopilar la documentación necesaria para realizar la solicitud de depuración de los saldos referenciados ante el Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable de la Superintendencia".

**Tabla No. 10**  
**INTERESES CUYO COBRO YA NO PUEDE SER LEGALMENTE EJERCIDO**  
Cifras en pesos Colombianos

| Identificación | Concepto de la Deuda | Número del Concepto | Fecha del Concepto | Fecha de la Firmeza | Valor            |
|----------------|----------------------|---------------------|--------------------|---------------------|------------------|
| 8002479204     | Liq Ofic/ Intereses  | 102                 | 14/07/2005         | 01/08/2005          | 6.110.900        |
| 8002479204     | Liq Ofic/Intereses   | 156                 | 12/01/2005         | 28/01/2005          | 126.900          |
| 8120022857     | Liq Ofic/Intereses   | 219                 | 11/07/2006         | 24/11/2006          | 120.000          |
|                |                      |                     |                    |                     | <b>6.357.800</b> |

Fuente: Información y expedientes suministradas por la SSPD

### **Hallazgo 28. Administrativo y Disciplinario. Anticipos de Viáticos**

A 31 de diciembre de 2014 quedaron viáticos y gastos de viaje pendientes de legalizar por parte de los funcionarios de la Entidad, lo cual se puede evidenciar en el saldo de la cuenta "142011 Deudores – Avances y Anticipos Entregados – Avances para Viáticos y Gastos de Viaje", por valor de \$10.4 millones,

incumpliendo lo establecido en el artículo 5 parágrafo 1 del Decreto 2768 del 28 de diciembre de 2012<sup>23</sup>; el artículo séptimo de la Resolución 20125240009875 del 03 de marzo de 2012, expedida por la SSPD<sup>24</sup> y la circular interna 2014500000104 sobre lineamientos cierre vigencia 2014 – apertura 2015 de la SSPD<sup>25</sup>.

Además, al estudiar el procedimiento de legalización de los viáticos, se observa que no se está cumpliendo con los términos establecidos, debido a que muchos funcionarios reciben recursos a título de anticipo para viáticos y, finalmente no viajan, permaneciendo entre cuatro meses y un año sin efectuar el reintegro. Tal es el caso de un funcionario que recibió viáticos por valor de \$637.424 desde enero de 2014 y los reintegró el 6 de enero de 2015 porque no viajó.

En otros casos, por medio de Resolución les cambian el destino de la comisión y utilizan los recursos de las comisiones que finalmente no realizaron, lo que denota deficiencias en la planeación de la programación de las visitas por parte de los jefes de área.

Por lo anterior se configura un posible hallazgo disciplinario, por el presunto incumplimiento del numeral 1° del Artículo 35 de la Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único y el Decreto 2768 del 28 de diciembre de 2012.

### **Hallazgo 29. Administrativo. Provisión para Deudores**

El saldo de la cuenta Deudas de Difícil Recaudo anteriormente relacionada, se encuentra provisionada por su valor total, lo que significa que la *cuenta “148012 Deudores – Provisión para Deudores – Prestación de servicios y “32080103 Patrimonio Institucional- Capital Fiscal – Perdida o Déficit Acumulado”* están sobreestimadas en \$41.7 millones, debido a que, de acuerdo con marco conceptual de la CGN, no se debía haber provisionado esta cuenta. Las normas técnicas relativas a los activos N° 9.1.1.3. - 156 dice textualmente: “(...) Los

---

<sup>23</sup> Artículo 5 Parágrafo 1 Decreto 2768 el cual dice: “Los dineros entregados para viáticos y gastos de viaje se legalizarán dentro de los cinco (5) días siguientes a la realización del gasto y, para las comisiones al exterior, en todo caso, antes del 29 de diciembre de cada año”.

<sup>24</sup> Resolución 20125240009875 “A más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la finalización de la comisión de servicio, el funcionario o contratista que efectuó el desplazamiento deberá entregar al Grupo de Contabilidad, de la Dirección Financiera, el registro de legalización de la comisión o desplazamiento en el formato establecido en SIGME, debidamente diligenciado, junto con el certificado de permanencia, facturas de gasto de movilización (transporte aéreo, terrestre, fluvial o marítimo), copia de la consignación en caso de efectuar un reintegro y visto bueno del Grupo de Talento Humano, encargado de recibir y verificar los pasabordos”.

<sup>25</sup> Circular Interna 2014500000104 “Todas las comisiones de servicios y gastos de desplazamiento, deberán quedar legalizados antes de día 17 de diciembre, en consecuencia no se tramitarán los pagos a los contratistas que no hagan dicha legalización.”

*Deudores de las entidades de gobierno general que no estén asociados a la producción de bienes o prestación de servicios individualizables no son objeto de provisión". Lo anterior afecta la razonabilidad de los estados contables, debido a que la Entidad debió realizar el ajuste correspondiente desde el momento en que salió la nueva norma.*

### **Hallazgo 30. Administrativo. Avalúo de Inmuebles**

A 31 de diciembre de 2014, la contabilidad de la SSPD no identifica sus bienes inmuebles discriminados por terceros, lo cual impide al momento en que la Entidad ordena que se realice un avalúo, se pueda examinar el debido registro en las cuentas *1605 Propiedades Planta y Equipo – Terrenos, 1640 Propiedades Planta y Equipo – Edificaciones, 168501 Propiedades Planta y Equipo – Depreciación Acumulada – Edificaciones, 169501 Propiedades Planta y Equipo – Provisión para protección de PpyE - Terrenos, 169505 Propiedades Planta y Equipo – Provisión para protección de PpyE – Edificaciones, 199952 Otros Activos – Valorizaciones – Terrenos y 199962 Otros Activos – Valorizaciones – Edificaciones.*

Es de anotar que el procedimiento de registro contable de avalúos comerciales realizados en el año 2014, se verificó en un cuadro en Excel, que reporta información extracontable que, pese a su utilidad, no hace parte de los libros de contabilidad.

### **Hallazgo 31. Administrativo. Saldos a Favor de Contribuyentes**

A 31 de diciembre de 2014, en la cuenta *242512 Cuentas por Pagar – Acreedores - Saldos a Favor de Contribuyentes-* se presentan saldos correspondientes a contribuciones y multas de las vigencias 1997 a 2014, por valor de \$1.208.5 millones. Según argumenta la SSPD, se debe a que en el momento del pago de la correspondiente contribución o multa, las empresas prestadoras de servicios públicos lo hacen por un valor mayor al que debían pagar. Esta situación crea incertidumbre en el saldo reflejado en los estados contables respecto de estos recursos, especialmente si se tiene en cuenta su antigüedad.

### **Hallazgo 32. Administrativo. Pasivos Estimados (Subestimación)**

A 31 de diciembre de 2014, las cuentas *"271005 Pasivos Estimados – provisiones para Contingencias – Litigios o Demandas"* y la cuenta *"531401 Gastos – Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones – Provisión para Contingencias - Litigios y Demandas"* quedaron subestimadas en \$37.8 millones, debido a que la entidad no provisionó la demanda laboral instaurada por el señor Jorge Andrés Peña Malaver, proceso que fue fallado en primera instancia el 19 de diciembre de

2014, en contra de la SSPD. Lo anterior afecta la razonabilidad de los estados contables y el riesgo de no contar con los recursos para el pago de dichas demandas.

### **Hallazgo 33. Administrativo. Sentencias sin provisionar**

A 31 de diciembre de 2014, se observa que el procedimiento para provisionar un litigio o demanda en contra de la SSPD no se encuentra documentado en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME. Sin embargo, de acuerdo con lo manifestado por la Oficina Jurídica *"para calcular el monto de las contingencias y definir el momento en que se debe realizar la provisión en materia de contingencias judiciales:*

*Primero: se seleccionan los procesos laborales y de contribuciones que actualmente se encuentran en segunda instancia.*

*Segundo: se verifica el sentido del fallo de los procesos de contribuciones y se incluyen aquellos en los cuales la sentencia de primera instancia fue desfavorable para la Entidad.*

*Y para el cálculo de la pretensión correspondiente, aplican la metodología "valoración de pasivos contingentes por procesos judiciales y conciliaciones en contra de las entidades estatales", expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público".*

No obstante lo anterior, se pudo observar que el área Financiera pagó condenas en contra de la SSPD durante la vigencia 2014, las cuales no se encontraban provisionadas. En el momento del pago se llevó directamente al gasto afectando las subcuentas "580812 Gastos – Otros Gastos Ordinarios – Sentencias" un valor de \$2.285.8 millones y "Gastos – Otros Gastos – Ajuste de Ejercicios Anteriores – Gastos de Administración – Gastos Sentencias Intereses" un valor de \$ 325.5 millones. Lo anterior denota que el procedimiento utilizado no está siendo efectivo, o que debe ser complementado. Esta situación podría generar el riesgo de no contar con los recursos para el pago de dichas demandas.

### **Hallazgo 34. Administrativo. Excedentes Distribuidos**

A 31 de diciembre de 2014, en la cuenta "29101301 Otros Pasivos – Ingresos Recibidos por Anticipado – Excedentes Distribuidos" se presenta un saldo por valor de \$49 millones que corresponde a excedentes financieros distribuidos (flujo de caja) a favor de los prestadores de servicios hasta junio de 2003 y que a la fecha no han sido devueltos.

### **Hallazgo 35. Administrativo. Cuentas de Orden Multas con Firmeza**

A 31 de diciembre de 2014 las subcuentas 83440301 *Cuentas de Orden Deudoras – Deudoras de Control – Bienes y Derechos Titularizados – Derechos – Multas Firmeza* y 89159001 *Deudoras por Contra – Deudoras de Control por Contra – Multas Firmeza*, se encuentran sobreestimadas en \$2.876.9 millones, registra partidas por multas cuyo cobro ya no podía ser legalmente ejercido, las obligaciones corresponden a partidas por multas que debían haber sido castigadas, algunas porque ya prescribió la acción de cobro, otras ya se encuentran liquidadas y no es posible obtener recaudo alguno por insuficiencia de activos para la atención de las obligaciones del ente liquidado y otras son muy antiguas y no existen ni cuentan con registro mercantil.

### **Hallazgo 36. Administrativo. Causación Pagos**

Realizado el cruce de las declaraciones de retención en la fuente del Impuesto de Industria y Comercio-ICA con los saldos al cierre de diciembre de 2014, se encontró que existen debilidades de control interno en el registro contable de los egresos bancarios, el pago realizado el 14 de enero de 2015 por este concepto en la ciudad de Montería por \$128.000, no fue registrado en de enero, sino que dicho pago fue registrado en Tesorería con el comprobante 104/116 del 19 de febrero de 2015. Lo anterior trae como consecuencia que los egresos no se contabilizan en el mes en que se realizan, sino cuando la administración de la Entidad encuentra el crédito en la cuenta bancaria. Lo anterior, denota que el procedimiento establecido no es efectivo.

### **Hallazgo 37. Administrativo. Liquidación de la Contribución**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 85.1 de la Ley 142 de 1994 que establece que *“Para definir los costos de los servicios que presten las Comisiones y la Superintendencia, se tendrán en cuenta todos los gastos de funcionamiento, y la depreciación, amortización u obsolescencia de sus activos, en el periodo anual respectivo”*. Sin embargo, para liquidar la contribución a cargo de las diferentes Empresas de Servicios Públicos, la SSPD ha incluido en la base los costos de producción, los cuales no hacen parte de dicha base. Adicionalmente, de acuerdo con la Sentencia 25000232700020120057901(20720), del 5 de febrero de 2015, de la Sección Cuarta del Consejo de Estado, *“los costos de producción no son equiparables a los gastos de funcionamiento que sí constituyen base de la contribución especial”*. Lo anterior trae como consecuencia que la Entidad realice constantes reliquidaciones y devoluciones, lo cual incide en el recaudo de los ingresos que han sido inicialmente presupuestados.

## Evaluación Presupuestal

### Hallazgo 38. Administrativo. Pagos Presupuesto de Inversión

El presupuesto de Inversión aprobado para la vigencia de 2014 es de \$10.520 millones, de los cuales comprometieron \$9.695 millones y se pagaron \$6.978 millones, es decir el 66.3%, dejando de pagar \$ 2.716.9 millones, que equivale al 33.7%.

La Entidad para esta vigencia tiene tres (3) proyectos de inversión registrados en el Sistema Unificado de Inversión y Finanzas Públicas, (SUIFP). A 31 de diciembre los proyectos registran una ejecución presupuestal del 92.1% de los compromisos adquiridos y 66.3% de lo efectivamente pagado.

Lo anterior refleja deficiencias en la planeación de los pagos demostrando su baja ejecución, debido a que algunas de las actividades de los proyectos de inversión son desarrolladas al final de la vigencia, así como la no oportunidad en la entrega de informes requeridos para el desembolso.

Tal es el caso que para 2014 se pagó en promedio el 72% de los compromisos adquiridos. Ver tabla 11.

**Tabla No 11**  
**GASTOS DE INVERSIÓN POR DEPENDENCIAS**  
**(COMPROMISOS/PAGOS)**  
 Cifras en Millones de pesos Colombianos

| DEPENDENCIAS (Gastos de Inversión). | Total Compromisos | PAGOS Dpto de Gasto | Pagos-Compromisos | Eficiencia en Pagos |
|-------------------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|
| GESTION GENERAL                     | 31.0              | 31.0                | -                 | 100%                |
| GRUPO DE COMUNICACIONES             | 574.4             | 564.2               | 10.2              | 98%                 |
| OFICINA DE PLANEACION               | 20.5              | 20.5                | -                 | 100%                |
| OFICINA DE INFORMATICA              | 6.386.3           | 5.010.4             | 1.375.9           | 78%                 |
| SUPERINT DELEGADA PARA A.A.A.       | 172.0             | -                   | 172.0             | 0%                  |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA            | 2.401.3           | 1.276.4             | 1.124.9           | 53%                 |
| DIRECCION FINANCIERA                | 28.2              | 28.2                | -                 | 100%                |
| DIRECCION GENERAL TERRITORIAL       | 37.8              | 37.8                | -                 | 100%                |
| DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE     | 43.4              | 9.5                 | 33.9              | 22%                 |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>9.694.9</b>    | <b>6.978.0</b>      | <b>2.716.9</b>    | <b>72%</b>          |

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera –SSPD

### **Hallazgo 39. Administrativo. Uso de Otros Aplicativos. - Información presupuestal y contable**

La Entidad, actualmente está utilizando otros aplicativos adicionales al SIIF para procesar la información financiera y presupuestal tales como: Finanzas web; Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar, Sisgestión y Sancionados, entre otros, lo cual genera desgaste administrativo. El artículo 33 del Decreto 2674 de 2012 se refiere al desmonte de los sistemas paralelos<sup>26</sup>, por cuanto los registros de las operaciones presupuestales y contables, se deben realizar en línea a través del sistema Integrado de Información Financiera SIIF.

### **Hallazgo 40. Administrativo y Disciplinario. Vigencias Expiradas**

Se efectuaron pagos a 31 de diciembre de 2014 por concepto de vigencias expiradas por \$28.2 millones, los cuales correspondían a los contratos celebrados en el 2012 con los números: 060 por \$19.4 millones y N°078 de 2012 por \$8.8 millones. El pago no oportuno de dichos recursos conllevó a que se tuviera que continuar en la vigencia 2014 con el proyecto de inversión "C-123-1000-1 Adecuación Infraestructura Física de la Superintendencia de Servicios Públicos", lo que generó desgaste administrativo en el proceso de trámite de las solicitudes de aprobación ante el DNP y el Ministerio de Hacienda para realizar los respectivos pagos.

Pese a que a diciembre de 2013, existían las certificaciones del supervisor y las actas de liquidación y demás documentación necesaria para realizar el pago de dichos, los cuales fueron cancelados hasta el año 2014<sup>27</sup>. Esta situación no cumple con lo preceptuado en el artículo 15 de la Ley 1687 del 11 de Diciembre de 013<sup>28</sup>. Así como lo establecido en los artículos 71 y 89 del Decreto Ley 111 de 1996<sup>29</sup>. Lo anterior configura una presunta incidencia disciplinaria.

---

<sup>26</sup> La circular Externa 2013EE0009743 de la CGR enuncia: "Para garantizar la convergencia, cohesión e integralidad del sistema es necesario dar estricto cumplimiento a lo previsto en el artículo 33 del Decreto 2674 de 2012, en cuanto a que las entidades no podrán adquirir ni mantener software financiero que contemple las demás funcionalidades del SIIF Nación, que implique la duplicidad de registros de información presupuestal y contable.

<sup>27</sup> El contrato No 078 de 2012 con el certificado de Disponibilidad Presupuestal No.13814 del 28 de Marzo de 2014 y Registro presupuestal No 536712 del 21 de Febrero de 2014 por \$8.7 millones. El contrato No 060 de 2012 con el Certificado de disponibilidad presupuestal N°138714 del 4 de Abril de 2014 y el Registro presupuestal N°605912 del 21 de febrero de 2014 por \$19.4 millones.

<sup>28</sup> Artículo 15 Ley 1687 de diciembre de 2013: "Prohibase tramitar actos administrativos u obligaciones que afecten el presupuesto de gastos cuando no reúnan los requisitos legales o se configuren como hechos cumplidos. El representante legal y ordenador del gasto o en quienes estos hayan delegado, responderán disciplinaria, fiscal y penalmente por incumplir lo establecido en esta norma".

<sup>29</sup> Artículo 89 Decreto 111 de 1996: "Las apropiaciones incluidas en el presupuesto general de la Nación, son autorizaciones máximas de gasto que el Congreso aprueba para ser ejecutadas o comprometidas durante la vigencia fiscal respectiva.

### Hallazgo 41. Administrativo y Disciplinario. Gastos de Funcionamiento- Actualización planes de previsión

No se cuenta con un proceso de Modernización, la SSPD continúa incrementando la planta de personal, principalmente por la contratación de personal por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión. En 2014 se ejecutó \$34.129.2 millones, por el rubro "gastos de funcionamiento" rubro "servicios personales indirectos", "remuneración servicios técnicos", en 21 dependencias de la Entidad, las que más registran gastos en servicios personales indirectos son: La Delegada de AAA con el 21%; seguido de la Delegada de Energía y Gas con el 12%, así como la Oficina Jurídica con el 10% y la Dirección Territorial Centro con el 9%, las cuales en su mayoría desarrollan funciones misionales. (Tabla No. 12)

**Tabla No 12**  
**CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES**  
**Y DE APOYO A LA GESTIÓN 2014**  
 Cifras en pesos Colombianos

| "SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS" (REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS) | APROPIACION VIGENTE DEP.GSTO. | % Participación |
|---|-------------------------------|-----------------|
| 000 - GESTION GENERAL   | 1.041.291.482                 | 3%              |
| 100 DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE                                    | 544.700.000                   | 2%              |
| 103 GRUPO DE COMUNICACIONES   | -                             | 0%              |
| 105 GRUPO N.I.C.S.  | 311.500.000                   | 1%              |
| 120 OFICINA DE PLANEACION   | 514.000.000                   | 2%              |
| 130 OFICINA JURIDICA  | 3.540.476.347                 | 10%             |
| 140 OFICINA DE CONTROL INTERNO                                      | 280.000.000                   | 1%              |
| 160 OFICINA DE INFORMATICA  | 530.000.000                   | 2%              |
| 170 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                        | 279.350.000                   | 1%              |
| 180 GRUPO S.U.I.  | 1.200.000.000                 | 4%              |
| 200 SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS                    | 4.126.655.000                 | 12%             |
| 400 SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA A.A.A.                           | 7.101.679.594                 | 21%             |

Después del 31 de diciembre de cada año estas autorizaciones expiran y, en consecuencia, no podrán comprometerse, adicionarse, transferirse, ni contracreditarse. Al cierre de la vigencia fiscal cada órgano constituirá las reservas presupuestales con los compromisos que al 31 de diciembre no se hayan cumplido, siempre y cuando estén legalmente contraídos y desarrollen el objeto de la apropiación. Las reservas presupuestales sólo podrán utilizarse para cancelar los compromisos que les dieron origen. Igualmente, cada órgano constituirá al 31 de diciembre del año cuentas por pagar con las obligaciones correspondientes a los anticipos pactados en los contratos y a la entrega de bienes y servicios.



| "SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS" (REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS) | APROPIACION VIGENTE DEP.GSTO. | % Participación |
|---|-------------------------------|-----------------|
| 500 - DESPACHO DEL SECRETARIO GENERAL                               | 392.400.000                   | 1%              |
| 520 - DIRECCION ADMINISTRATIVA                                      | 1.690.473.653                 | 5%              |
| 530 DIRECCION FINANCIERA  | 1.039.336.666                 | 3%              |
| 600 - DIRECCION DE EMPRESAS INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACION           | 560.500.000                   | 2%              |
| 800 - DIRECCION GENERAL TERRITORIAL                                 | 1.194.150.000                 | 3%              |
| 810 - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO                                  | 3.229.702.000                 | 9%              |
| 820 - DIRECCION TERRITORIAL NORTE                                   | 2.632.408.345                 | 8%              |
| 830 - DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE                               | 925.400.000                   | 3%              |
| 840 - DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE                                 | 1.409.374.733                 | 4%              |
| 850 - DIRECCION TERRITORIAL SUR OCCIDENTE                           | 1.585.810.000                 | 5%              |
|   | <b>34.129.207.820</b>         | <b>100%</b>     |

Fuente: Ejecución Presupuestal 2014 SSPD.

La contratación de personal cada año ha venido incrementándose, al pasar de 743 en 2010 a 1.097 en 2014, es decir, en promedio el 10%. Es así que para la vigencia 2014 aumentó en 126 contratos, al pasar de 971 en 2013 a 1097 en 2014. La proporción de contratistas en la SSPD frente al personal de planta es de más del 300% en promedio, dicha contratación está orientada al apoyo de funciones misionales de la Entidad. (Ver tabla No. 13). No obstante que la SSPD entre 2011 y 2014 ha adelantado gestión ante las autoridades competentes, con el fin de obtener aprobación para la ampliación de la planta de personal y que esta se ajuste a las necesidades de la Superservicios, a la fecha no se ha conseguido la aprobación del Gobierno Nacional; aún continúa la Contratación de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión, ahora por el rubro de Funcionamiento cubriendo las necesidades básicas de operación de la Entidad en cumplimiento a su misión”.

**Tabla No. 13**  
**COMPORTAMIENTO CONTRATISTAS SSPD 2010-2014**

| AÑO  | Total Contratistas | Incremento Contratistas |
|------|--------------------|-------------------------|
| 2014 | 1097               | 13%                     |
| 2013 | 971                | 8%                      |
| 2012 | 896                | 9%                      |
| 2011 | 825                | 11%                     |
| 2010 | 743                | 0%                      |

Fuente: Respuesta oficio Radicado CGR SSPD-012 – 2015 y RAD 2015-529-017491-2

Por otra parte, no se encuentran soportes documentales que evidencien la actualización de los planes de previsión de recursos humanos que contienen la carga laboral de la planta de la Entidad, “*anualmente*”, tal como lo establece el Capítulo II Artículo 17 de la Ley 909 de 2004<sup>30</sup>. Toda vez que el último estudio fue elaborado y presentado por la firma “Avance Organizacional Consultores” en noviembre de 2012, por lo tanto han transcurrido dos (2) años y no se han actualizado dichos planes de previsión. Lo anterior configura una presunta incidencia disciplinaria.

### 3.1.3. Legalidad

#### Hallazgo 42. Administrativo. Demandas en contra de la Entidad

Existen 3.080 procesos en contra de la entidad, en donde se involucra principalmente a empresas de servicios públicos, muchas de ellas vienen desde el año 2000, cuyas pretensiones económicas son bastantes altas y de concretarse desbordarían el presupuesto de la misma, además que la carencia de personal no permite una adecuada representación judicial; esta situación genera riesgos para la entidad en el sentido que pueden vencerse los términos, lo que conllevaría a caducidades y prescripciones, con consecuencias económicas. Ver Tabla.No.14

**Tabla No.14**  
**PROCESOS EN CONTRA DE LA ENTIDAD A MARZO DE 2015**

|   |              |
|---|--------------|
| <i>Acciones de Cumplimiento</i>               | 21           |
| <i>Acciones de Grupo</i>                      | 14           |
| <i>Acciones de Inconstitucionalidad</i>       | 2            |
| <i>Acción de Tutela</i>                       | 1.076        |
| <i>Acción Popular</i>                         | 312          |
| <i>Acción prejudicial</i>                     | 182          |
| <i>Contractual</i>                            | 5            |
| <i>Laboral ordinario</i>                      | 14           |
| <i>Nulidad Simple</i>                         | 20           |
| <i>Nulidad y restablecimiento del derecho</i> | 1.343        |
| <i>Nulidad y Restablecimiento Laboral</i>     | 11           |
| <i>Proceso Penal</i>                          | 1            |
| <i>Reparación Directa</i>                     | 78           |
| <i>Responsabilidad Fiscal</i>                 | 1            |
| <b>Total</b>                                  | <b>3.080</b> |

Fuente: Oficina Jurídica SSPD

<sup>30</sup> Ley 909 de 2004 todas las unidades de personal o quien hagan sus veces de los organismos o entidades a las cuales se les aplica la presente Ley, deberán elaborar y actualizar anualmente planes de previsión de recursos humanos que tengan el siguiente alcance. A) Cálculo de los empleos necesarios, de acuerdo con los requisitos y perfiles profesionales establecidos en los manuales específicos de funciones, con el fin de atender a las necesidades presentes y futuras derivadas del ejercicio de sus competencias; c) Estimación de los costos de personal derivados de las medidas anteriores y el aseguramiento de su financiación con el presupuesto asignado.

Analizada la respuesta se tiene que de los 3.080 procesos, 1076 corresponden a tutelas, que por su misma esencia deben ser respondidas en un término perentorio por lo que serían 2.004 procesos activos adelantados por la SSPD, de los cuales fueron repartidos entre 19 abogados externos en un promedio de 105,57 procesos por abogado, lo que genera riesgo para la entidad en materia de prescripción y caducidad. La SSPD manifiesta *su compromiso de realizar los trámites pertinentes de carácter presupuestal a fin de contratar más personas para atender la defensa judicial.*

#### **Hallazgo 43. Administrativo. Contrato Reforzamiento Estructural No. 693 de 2014**

La Entidad, está desarrollando un proyecto de reforzamiento estructural de la sede principal ubicada en la carrera 18 No. 84-35, amparado en los resultados del contrato de consultoría No. 516 de 2011. Este proyecto se planteó por etapas, de acuerdo con las conclusiones y recomendaciones del consultor. Para la vigencia 2014 se suscribió el contrato No 693 por valor de \$1.423.3 millones, contrato que sufrió dos (2) adiciones en tiempo y una (1) en valor el 28 de abril de 2015, debido a los imprevistos, cantidades adicionales de obra y obras adicionales para un valor final del contrato de \$1.855.2 millones.

El contrato de consultoría fue aceptado en su totalidad sin que se emitiera objeción alguna, y posteriormente, en la etapa de ejecución, se presenta un porcentaje alto de obras adicionales. Lo anterior trae como consecuencia, posibles adiciones y/o modificaciones a los nuevos contratos que sean suscritos para la ejecución de las siguientes etapas.

#### **Hallazgo 44. Administrativo. Pagos demandas no laborales**

A 31 de diciembre de 2014, la entidad realizó pagos por \$1.679.3 millones; correspondientes a demandas interpuestas por once (11) empresas de servicios públicos en contra de la SSPD, de los cuales el valor pagado por intereses ascendió a \$655.3 millones. Este tipo de demandas menoscaban el patrimonio, pues de una u otra manera, al presentarse errores en la liquidación de contribuciones, por orden judicial deben reliquidarse, pagarse indexaciones y altos intereses, lo que origina unas erogaciones considerables para la administración.

Las principales causales de dichas demandas corresponden a contribuciones mal liquidadas.

Lo anterior trae como consecuencia que la entidad tenga que asumir gastos y erogaciones que disminuyen el presupuesto de inversión o para sus gastos

misionales, independientemente que se tenga una partida presupuestal incluida para pagos de sentencias judiciales.

**Hallazgo 45. Administrativo. Contrato No 417 de 2014**

Objeto: Prestar los servicios profesionales a la oficina de informática en la planeación, gestión y seguimiento y control de los planes y programas y actividades según lo establecido en los procesos del sistema de gestión de calidad de la SSPD.

Valor \$52 millones.

Se observa que en los “informes de actividades y de supervisión”, el contratista describe “No se realizó esta actividad en este periodo”, debido a que la entidad le asignó solo algunas de las actividades establecidas en el contrato, lo anterior refleja falta de claridad en la descripción de las obligaciones específicas al momento de suscribir el contrato, así como en la de las actividades generales lo que no permite evaluar el efectivo cumplimiento. Además que la certificación por parte del supervisor genera incertidumbre dado que da por cumplidas todas las actividades incluidas las no realizadas. (Ver tabla No. 15):

**Tabla No. 15**  
**ACTIVIDADES**

| Informes de Actividades            | Obligaciones (Items) no desarrolladas |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| 24 de Marzo al 24 de Abril         | 1.5 1.6 1.7 1.9 1.10                  |
| 24 de abril al 24 de Mayo          | 1.6 1.9 1.10                          |
| 24 de Mayo al 24 de Junio          | 1.2 1.5 1.6 1.7 1.9 1.10              |
| 24 de Junio al 24 de Julio         | 1.5 1.6 1.7 1.9 1.10                  |
| 24 de Julio al 24 de Agosto        | 1.2 1.3                               |
| 24 de Agosto a 24 Septiembre       | 1.2 1.3 1.10                          |
| 24 septiembre a 24 de octubre      | 1.7                                   |
| 24 de octubre a 24 de Noviembre    | 1.5 1.7                               |
| 24 de Noviembre al 24 de Diciembre | 1.7 1.10                              |

Fuente: Sistema Orfeo SSPD

**3.1.4 Evaluación del Sistema de Control Interno**

Como resultado de la evaluación al diseño de controles implementados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la calificación obtenida fue de 1.573 puntos que corresponden al concepto de “Parcialmente adecuado”. En la evaluación a la efectividad de controles, el resultado obtenido es 1.764 puntos, valor correspondiente al concepto de “con deficiencias”. En consecuencia, de

acuerdo con la metodología vigente para la evaluación de control interno, el puntaje final obtenido es **1.707%**, valor que permite a la CGR conceptuar que para el periodo auditado, la calidad y Eficiencia del Control Interno de la entidad es **“Con deficiencias”**.

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

- No se cuenta aún con la implementación del sistema de indicadores de efectividad, eficiencia, eficacia y demás que permitan evaluar cada una de las metas y o actividades establecidas en el plan de acción. Ocasionando dificultad en el seguimiento monitoreo y evaluación. No se cuenta con indicadores de impacto.
- Multiplicidad de tipos documentales en las tablas de retención documental que genera dificultad en el proceso de respuesta a las PQRS.
- Continúan deficiencias en las caídas del Sistema Orfeo lo cual genera debilidades en la seguridad de la información.
- No existe un proceso de autoevaluación tanto de los controles como de las actividades desarrolladas por cada una de las dependencias que permita acciones de seguimiento y mejora.
- El Sistema Integral de Planificación y Gestión (SIGGESTION) aún no está operando al 100%, por cuanto se tiene que retomar el aplicativo SIGME para acceder a gran parte de la documentación.
- Existe diversos aplicativos, que si bien son útiles como auxiliares de control de la información, algunos de ellos generan duplicidad y desgaste administrativo.
- Si bien se ha incrementado anualmente la contratación de prestación de servicios aún no se cuenta con la modernización de la entidad que permita contar con los cargos de planta de personal, Lo cual no ha sido aprobado por el Ministerio de Hacienda.
- En el sistema documental ORFEO, con el radicado Número 20145290708882 de Corelca, se encuentran documentos que no corresponden al expediente, tal es el caso del oficio número 20151400039571 del 11 de febrero de 2015.

### **3.1.5. Seguimiento Plan de Mejoramiento**

Se adelantó el seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas en el plan de Mejoramiento presentado por la SSPD con corte a 31 de marzo de 2015. Con un cumplimiento del 93.21%.

Se observa que si bien, a nivel general, se dio cumplimiento a los compromisos planteados, en algunas acciones su cumplimiento fue extemporáneo. En algunos casos las acciones propuestas y de mejoramiento no son efectivas, hecho que refleja falencias de compromisos y que afecta los resultados de la gestión institucional.

### **Informe Vigencia 2012**

Hallazgos en los que la acción propuesta fue cumplida.

H5, H6, H7, H8, H11, H13, H5, H6; H7, H8, H11, H13, H16, H32, H39, H47, H57, H60, H61, H66, H67; H71, H73, H78, H79, H91, H94, H95, H96, H97, H99, H101 y H102.

Hallazgos en los que la acción propuesta no fue efectiva.

H18, H70; H72; H74; H75; H81 y H82

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

H43, H44, H77, H80, H83, H84 y H98

Hallazgos en los que la acción propuesta se encuentra parcialmente cumplida.

H9, H10, H22, H25, H26, H27, H28, H37, H40, H54, H58, H85, H90, H100 y H108.

La SSPD para subsanar la observación No. 83 presenta como fecha de terminación junio 30 y noviembre de 2015. Efectivamente, la SSPD ha realizado las actividades operativas programadas para subsanar la observación H83. La SSPD asigna a la formulación y puesta en marcha del Plan de Gestión Ambiental, desde la comunicación de la observación, en junio de 2013 hasta junio de 2015, fecha de finalización de la acción de mejora registrada en el Plan de Mejoramiento. Así mismo, no es claro que, el Plan de Gestión Ambiental que finalmente se formule y adopte, entre a formar parte de la planeación estratégica de la entidad en forma permanente, conforme a las leyes 373 de 1997, y 697 de 2001.

Para el Hallazgo No. 84, se subsanará hasta el 31 de Diciembre de 2015. Por lo tanto no se puede concluir el tema en mención por estar en plena ejecución, sin embargo, la auditoría de la CGR, realizará un seguimiento sobre las actividades llevadas a cabo en la vigencia en estudio.

Los Ministerios de Ambiente y Vivienda suscribieron la "Agenda Ambiental Interministerial" en febrero de 2014. El desarrollo de dicha agenda implica una optimización del Sistema Único de Información SUI en cuanto a la gestión del riesgo de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, los registros de cantidad y calidad de agua de las fuentes abastecedoras, los puntos de captación de agua para consumo humano y los puntos de vertimiento de aguas servidas.

Las acciones de mejora de esta observación deben actualizarse y recoger los puntos de la citada agenda, para responder a los objetivos sectoriales del nuevo Plan de Desarrollo<sup>31</sup>.

### **Informe Vigencia 2013**

Hallazgos en los que la acción propuesta fue cumplida.

H3, H9, H10, H12, H18, H21, H23, H25, H28, H31, H39, H43 y H44.

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

H1, H2, H4, H5, H6, H7, H8, H13, H14, H17, H19, H20, H22, H24, H27, H29, H33, H34, H38, H39, H40, H41, H42, H45, H46, H47, H48, H49, H50, H51 y H52.

Hallazgos en los que la acción propuesta se encuentra parcialmente cumplida.

H11, H15, H16, H26, H30, H35 y H36.

Hallazgos Extemporáneos

H32 y H37.

Deudas de Difícil Recaudo (HA 45)

---

<sup>31</sup> Objetivo 5. Impulsar la planificación, actuación coherente y articulada de los sectores de vivienda, agua potable y saneamiento básico, bajo el concepto de "Ciudades Amables y Sostenibles para la Equidad" en complemento con las acciones estratégicas de movilidad urbana... Fortalecer la gestión de información. Para contar con información necesaria, oportuna y con calidad que soporte los procesos de planeación, regulación, vigilancia y toma de decisión sectorial, se requiere fortalecer la gestión de información. Para tales propósitos, el MVCT en coordinación con el DNP y la SSPD, definirá mecanismos para la optimización, articulación y/o implementación de sistemas que respondan a las necesidades del país, lo cual incluye la modernización del Sistema Único de Información (SUI). PND 2014 – 2018 Páginas 325 a 335

A pesar del hallazgo plasmado en la auditoría anterior, se sigue presentando el saldo de \$41.7 millones en la cuenta "147509 Deudores – Deudas de Difícil Recaudo – Prestación de servicios", el cual a pesar de la observación y de acuerdo con el seguimiento realizado a las acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento, las cuales no han sido efectivas, se sigue presentando el saldo de \$41.7 millones en la cuenta "147509 Deudores – Deudas de Difícil Recaudo – Prestación de servicios", el cual corresponde a deudas que vienen desde 1996, y que hasta el momento no se ha logrado su recaudo a tres (3) empresas de servicios públicos: a) Centrales Eléctricas del Cauca S.A ESP (CEDELCA) por valor de \$717 (miles de \$), b) Electrificadora del Choco S.A por valor de \$4.959 (miles de \$) y c) Empresa de Energía de Arauca S.A ESP (ENELAR S.A ESP) por valor de \$36.046 (miles de \$). A pesar de la observación dejada por la CGR en la auditoría anterior, y de acuerdo con el seguimiento realizado a las acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento, las cuales no han sido efectivas, se sigue presentando el saldo de \$41.7 millones en la cuenta "147509 Deudores – Deudas de Difícil Recaudo – Prestación de servicios", el cual corresponde a deudas que vienen desde 1996, y que hasta el momento no se ha logrado su recaudo.

#### Operaciones Recíprocas (HA 49)

A pesar del hallazgo plasmado en la auditoría pasada por la CGR, se siguen presentando a 31 de diciembre de 2014, Cuentas Recíprocas sin conciliar por valor de \$81.5 millones, según saldos informados en el reporte C05 de la Contaduría General de la Nación-CGN, situación que genera incertidumbre sobre estas cuentas. Es de reiterar que, por disposición normativa, la circularización de saldos de las Cuentas Recíprocas se debe efectuar en forma trimestral, con el fin de cruzar saldos antes de ser reportados a la CGN.



#### **4. ANEXOS**

Anexo 1. Estados Contables

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

**BALANCE GENERAL - COMPARATIVO**

A 31 DE DICIEMBRE DE 2014

(Cifras expresadas en miles de Pesos \$)

| Código | ACTIVOS  | NOTAS   | Diciembre 2014    | Diciembre 2013    | Código | PASIVO Y PATRIMONIO                          | NOTAS   | Diciembre 2014    | Diciembre 2013    |
|--------|--|---------|-------------------|-------------------|--------|--|---------|-------------------|-------------------|
| 1      | <b>ACTIVO CORRIENTE</b>                                      |         |                   |                   | 2      | <b>PASIVO</b>                                |         |                   |                   |
| 11     | 1101 Efectivo  |         | 68.587.389        | 83.383.730        |        | <b>PASIVO CORRIENTE</b>                      |         | 63.879.532        | 83.284.932        |
|        | 1102 Caja  |         | 10.800.839        | 2.640.711         | 24     | Cuentas por Pagar                            |         | 7.177.218         | 5.889.202         |
|        | 1110 Depósitos en Instituciones Financieras                  | Nota 1  | 0                 | 0                 | 2401   | Adquisición de Bienes y Servicios Materiales | Nota 23 | 1.637.241         | 2.804.040         |
|        | 12 Inversiones   |         | 10.800.839        | 2.640.711         | 2422   | Acreedores                                   | Nota 24 | 5.053.358         | 7.819.744         |
|        | 1201 Inversiones Administración de Salud en Títulos de deuda | Nota 2  | 0                 | 1.576             | 2438   | Retención en la Fuente e Impuesto de Timbre  | Nota 21 | 533.317           | 439.472           |
|        | 1202 Inversiones con línea de pública en títulos de deuda    | Nota 2  | 50.279.409        | 61.521.337        | 2440   | Impuestos Contribuciones y Tasas por Pagar   | Nota 23 | 13.068            | 22.577            |
|        | 14 Deudores  |         | 1.807.141         | 4.180.106         | 2460   | Cuentas Judiciales                           | Nota 25 | 214               | 3.349             |
|        | 1401 Ingresos no tributarios                                 | Nota 3  | 369.291           | 3.832.447         | 25     | Obligaciones Laborales y de Seguridad Social |         | 1.695.311         | 1.684.853         |
|        | 1415 Préstamos concedidos                                    |         | 0                 | 0                 | 2503   | Subsidios y Prestaciones Sociales            | Nota 26 | 1.695.311         | 1.684.853         |
|        | 1420 Avances y anticipos entregados                          | Nota 4  | 734.130           | 73.092            | 27     | Pasivos Estimados                            |         | 22.838.404        | 18.474.597        |
|        | 1424 Recursos entregados en administración                   | Nota 5  | 389.255           | 268.036           | 2710   | Provisión para Contingencias                 | Nota 31 | 27.898.404        | 18.474.597        |
|        | 1425 Depósitos entregados en Garantía                        | Nota 6  | 14.485            | 6.531             | 2715   | Provisión para Prestaciones Sociales         |         | 0                 | 0                 |
|        | <b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>                                   |         | <b>43.475.910</b> | <b>40.852.318</b> | 29     | Otros Pasivos                                |         | 32.408.599        | 27.436.279        |
| 14     | Deudores   |         | 18.343.282        | 13.738.924        | 2903   | Rescaldos a Favor de Terceros                | Nota 32 | 3.043.509         | 517.762           |
| 1401   | Ingresos no tributarios                                      | Nota 7  | 18.097.225        | 13.522.474        | 2910   | Ingresos Rescaldos por Anticipo              | Nota 33 | 29.365.090        | 28.918.519        |
| 1470   | Otros deudores   |         | 246.057           | 216.450           |        | <b>TOTAL PASIVO</b>                          |         | <b>63.979.532</b> | <b>83.284.932</b> |
| 1475   | Deudas de corto plazo  | Nota 8  | 0                 | 41.722            |        |  |         |                   |                   |
| 1480   | Provisión para deudores                                      | Nota 9  | 0                 | -41.722           |        |  |         |                   |                   |
| 16     | Propiedades, planta y equipo                                 |         | 15.811.927        | 17.147.424        |        |  |         |                   |                   |
| 1602   | Terranos   | Nota 10 | 1.911.438         | 1.911.438         |        |  |         |                   |                   |
| 1635   | Bienes muebles en toda su vida útil                          | Nota 11 | 23.361            | 871.195           |        |  |         |                   |                   |
| 1637   | Propiedades, planta y equipo no explotado                    | Nota 12 | 410.604           | 1.173.487         |        |  |         |                   |                   |
| 1640   | Estimaciones   | Nota 13 | 12.885.122        | 12.885.122        |        |  |         |                   |                   |
| 1653   | Muebles y equipo   | Nota 14 | 8.706             | 2.880             |        |  |         |                   |                   |
| 1662   | Equipo mueble y demás  | Nota 15 | 8.928             | 7.199             |        |  |         |                   |                   |

5

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

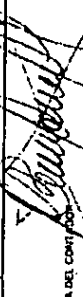
**BALANCE GENERAL - COMPARATIVO**

A 31 DE DICIEMBRE DE 2014

(Cifras Expresadas en miles de Pesos \$)

| Código | ACTIVOS  | NOTAS                   | Diciembre 2014     | Diciembre 2013     | Código | PASIVO Y PATRIMONIO                         | NOTAS   | Diciembre 2014     | Diciembre 2013     |
|--------|--|-------------------------|--------------------|--------------------|--------|---|---------|--------------------|--------------------|
| 1665   | Muebles, enseres y equipos de oficina                            | Nota 16                 | 3,081,178          | 2,968,652          | 3      | PATRIMONIO                                  |         |                    |                    |
| 1670   | Equipo de comunicación y computación                             | Nota 17                 | 10,658,763         | 9,823,073          |        |   |         |                    |                    |
| 1675   | Equipo de transporte, inspección y elevación                     | Nota 18                 | 665,809            | 665,834            |        |   |         |                    |                    |
| 1680   | Equipo de comedor, cocina, desp. y helado                        | Nota 19                 | 48,278             | 45,430             |        |   |         |                    |                    |
| 1685   | Depreciación acumulada (CR)                                      | Nota 15, 16, 17, 18, 19 | -13,713,409        | -12,860,048        | 3206   | Capital Fidei                               | Nota 24 | 20,030,393         | 28,431,467         |
| 1695   | Provisiones para protección de propiedades (agua y acropol) (CR) | Nota 20                 | -378,770           | -378,770           | 3230   | Resultado del Ejercicio                     | Nota 25 | 23,583,342         | 21,651,937         |
| 18     | Otros activos  |                         | 11,590,870         | 8,785,971          | 3235   | Superavit por Donación                      | Nota 26 | 17,833             | 17,633             |
| 1905   | Bienes y servicios pagados por anticipado                        | Nota 21                 | 2,297,056          | 787,753            | 3240   | Superavit por Valorización                  | Nota 27 | 7,609,773          | 7,609,774          |
| 1910   | Cargas diferidas   | Nota 22                 | 14,441             | 31,343             | 3255   | Patrimonio Institucional Incorporado        |         | 0                  | 0                  |
| 1970   | Intragables  | Nota 23                 | 4,173,496          | 4,317,245          | 3270   | Provisiones Depreciaciones y Amortizaciones | Nota 28 | -3,163,574         | -1,939,864         |
| 1975   | Amortización acumulada de intragables (CR)                       | Nota 23                 | -2,594,097         | -2,980,145         |        |   |         |                    |                    |
| 1988   | Valorizaciones   | Nota 24                 | 7,609,774          | 7,609,774          |        |   |         |                    |                    |
|        | <b>TOTAL ACTIVO</b>  |                         | <b>112,063,299</b> | <b>109,016,048</b> |        | <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>            |         | <b>112,063,299</b> | <b>109,016,048</b> |

| Código | CUENTAS DE ORDEN                                       | DICIEMBRE 2014 | DICIEMBRE 2013 | Código | CUENTAS DE ORDEN             | DICIEMBRE 2014 | DICIEMBRE 2013 |
|--------|--|----------------|----------------|--------|------------------------------|----------------|----------------|
| 8      | CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS                              | 63,502,791     | 71,825,807     | 9      | CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS  | 3,857,108,730  | 3,705,117,336  |
| 8120   | Letras y Demandas                                      | 2,771,607      | 2,773,090      | 9120   | Letras y Demandas            | 3,849,937,878  | 3,700,247,285  |
| 8150   | Otros Derechos Contingencias                           | 6,038,462      | 11,150,542     | 9306   | Bienes Recibidos en Custodia | 6,773,585      | 4,487,764      |
| 8315   | Activos Totalmente Depreciados, Agotados o Amortizados | 73             | 279            | 9346   | Bienes Recibidos de terceros | 402,207        | 402,267        |
| 8344   | Bienes y Derechos valorizados                          | 54,669,046     | 57,900,035     |        |                              |                |                |
| 8390   | Otras Deudoras de Control                              | 3,492          | 319            |        |                              |                |                |
| 89     | DEUDORAS POR CONTRA (CR)                               | 63,502,791     | 71,825,807     | 98     | ACREEDORAS POR CONTRA (DB)   | 3,857,108,730  | 3,705,117,336  |

FIRMA DEL CONTADOR:   
 NOMBRE: PATRICIA DUQUE CRUZ  
 Representante Legal  
 Matrícula Profesional 107189-1

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**  
**ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA Y SOCIAL Y AMBIENTAL**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014**  
**(Cifras Expresadas en miles de Pesos \$)**

| Código   | NOTAS  | DICIEMBRE 2014     | DICIEMBRE 2013    |
|--|--|--------------------|-------------------|
| <b>ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>                        |  |                    |                   |
| <b>INGRESOS OPERACIONALES</b>                        |  | <b>101.326.793</b> | <b>87.608.898</b> |
| 41   | <b>INGRESOS FISCALES</b>                                 | <b>101.326.793</b> | <b>87.608.898</b> |
| 4110   | No tributarios   | 101.326.793        | 87.608.898        |
| <b>GASTOS OPERACIONALES</b>                          |  | <b>75.074.998</b>  | <b>63.937.171</b> |
| 51   | <b>DE ADMINISTRACION</b>                                 | <b>33.965.782</b>  | <b>28.735.813</b> |
| 5101   | Sueldos y salarios                                       | 8.790.198          | 6.559.507         |
| 5103   | Contribuciones Efectivas                                 | 1.166.861          | 1.108.644         |
| 5104   | Aportes sobre la nómina                                  | 237.169            | 231.005           |
| 5111   | Gastos Generales   | 25.534.694         | 18.007.398        |
| 5120   | Impuestos, Contribuciones y tasas                        | 257.040            | 233.258           |
| 52   | <b>DE OPERACIÓN</b>                                      | <b>36.556.817</b>  | <b>29.658.741</b> |
| 5202   | Sueldos y salarios                                       | 7.884.457          | 7.675.568         |
| 5204   | Contribuciones efectivas                                 | 1.354.882          | 1.310.680         |
| 5207   | Aportes sobre la Nómina                                  | 263.128            | 257.336           |
| 5211   | Generales  | 27.108.940         | 20.388.967        |
| 5220   | Impuestos Contribuciones y Tasas                         | 47.301             | 38.209            |
| 53   | <b>PROVISIONES AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES</b>       | <b>4.432.398</b>   | <b>7.532.618</b>  |
| 5307   | Provisión Para Protección de Propiedades Planta y Equipo | 0                  | 0                 |
| 5314   | Provisión para Contingencias                             | 4.432.398          | 7.532.618         |
| <b>EXCEDENTE (DÉFICIT) OPERACIONAL</b>               |  | <b>26.251.797</b>  | <b>23.659.726</b> |
| <b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>                     |  |                    |                   |
| 48   | <b>OTROS INGRESOS</b>                                    |                    |                   |
| 4805   | Financieros  | 7.228.767          | 10.608.702        |
| 58   | <b>OTROS GASTOS</b>                                      |                    |                   |
| 5802   | Comisiones   | 9.850              | 13.301            |
| 5805   | Financieros  | 4.205.588          | 8.301.515         |
| <b>EXCEDENTE (DÉFICIT) NO OPERACIONAL</b>            |  | <b>3.011.320</b>   | <b>4.293.978</b>  |
| <b>EXCEDENTE (DÉFICIT) DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b> |  | <b>29.263.117</b>  | <b>27.963.702</b> |
| <b>PARTIDAS EXTRAORDINARIAS</b>                      |  |                    |                   |
| <b>INGRESOS EXTRAORDINARIOS</b>                      |  | <b>294.558</b>     | <b>1.183.554</b>  |
| 4808   | Extraordinarios  | 0                  | 0                 |
| 4810   | Extraordinarios  | 61.942             | 169.112           |
| 4815   | Ajustes de ejercicios anteriores                         | 232.616            | 1.014.442         |
| <b>GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>                        |  | <b>5.968.333</b>   | <b>7.485.319</b>  |
| 5808   | Otros gastos ordinarios                                  | 2.285.837          | 6.679.404         |
| 5810   | Extraordinarios  | 19.789             | 1.177             |
| 5815   | Ajustes de ejercicios anteriores                         | 3.662.707          | 814.738           |
| <b>EXCEDENTE (DÉFICIT) DEL EJERCICIO</b>             |  | <b>23.588.342</b>  | <b>21.651.937</b> |

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

FIRMA DEL CONTADOR  
 NOMBRE: JHONALONSO CASTAÑEDA HERRERA  
 Matrícula Profesional 101786 CT

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**  
**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO**  
**A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**  
(Cifras expresadas en miles de pesos \$ )

| Codigo | DETALLE DE LAS VARIACIONES PATRIMONIALES       | Notas    | Vigencia Actual 2014 | Vigencia Anterior 2013 | Variación Patrimonial |
|--------|--|----------|----------------------|------------------------|-----------------------|
| 3      | Saldo del Patrimonio a 31 de diciembre de 2013 |          |                      | 55.751.117             |                       |
|        | Variaciones Patrimoniales durante el año 2014  |          |                      |                        | -7.667.349            |
| 3      | Saldo del Patrimonio a 31 de diciembre de 2014 |          | 48.083.767           |                        |                       |
|        | Disminuciones:                                 |          |                      |                        |                       |
| 3208   | Capital Fiscal                                 | Nota 34  | 20.030.393           | 28.431.467             | -8.401.074            |
| 3230   | Resultados del Ejercicio                       | Nota 35  | 23.589.342           | 21.651.937             | 1.937.405             |
| 3255   | Patrimonio Institucional incorporado           |          | 0                    | 0                      | 0                     |
| 3270   | Provision Depreciaciones y Amortizaciones      | Notas 38 | -3.163.574           | -1.959.894             | -1.203.680            |
|        | Incrementos                                    |          |                      |                        |                       |
| 3240   | Superavit por Valorización                     | Nota 37  | 7.609.774            | 7.609.774              | 0                     |
|        | Partidas sin variación                         |          |                      |                        |                       |
| 3235   | Superavit por donación                         | Nota 36  | 17.833               | 17.833                 | 0                     |

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

  
**FIRMA DEL COMITADO**  
**NOMBRE: JOCK ALONS CASTAÑEDA HERRERA**  
Matrícula Profesional 107180 - T

