

**MEMORANDO**  
**20201400100423**

GD-F-010 V.12

Bogotá D.C., 18/12/2020

Página 1 de 2

**PARA            Dra. NATASHA AVENDAÑO GARCIA**  
**Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios**

**DE              JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO      Informe Final Auditoria Interna de Gestión Procesos Inspección y Vigilancia –**  
**Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.**

---

Respetada Doctora:

La oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorias de Gestión para la vigencia 2020 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y del Sistema de Control Interno, ejecutó la auditoria interna al proceso de Inspección y Vigilancia en la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, obteniendo como resultado el informe final de auditoria, el cual remite para su conocimiento.

Como resultado de la auditoría se generaron tres (3) observaciones respecto de las cuales deberán formularse las acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones acorde con el procedimiento MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, por parte de las dependencias responsables y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.

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

Cordialmente,



**MYRIAM HERRERA DURÁN**

Anexo: Informe Final Auditoria de Gestión

Copia: Milton Eduardo Bayona Bonilla – Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
Lida Constanza Cubillos – Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Proyecto: Andrea Castro Torres – Contratista Oficina de Control Interno



<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>					<b>Día:</b>	30	<b>Mes:</b>	11	<b>Año:</b>	2020					
<b>Proceso:</b>		Gestión Proceso de Inspección y Vigilancia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo													
<b>Líder de Proceso:</b>		Milton Eduardo Bayona – Superintendente Delegado de Acueducto, Alcantarillado y Aseo													
<b>Objetivo de la auditoria</b>		<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Evaluar virtualmente de forma transversal e integral el ambiente de gestión y control de los procesos de inspección y vigilancia de la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo - DAAA (incluyendo pequeños prestadores y empresas en estado de intervención); en cumplimiento de las disposiciones internas establecidas y los requisitos legales relacionados entorno a la misión institucional, con enfoque en la administración de riesgos y puntos de control.													
<b>Alcance de la Auditoría:</b>		Revisión de los procesos de inspección y vigilancia a cargo de las Direcciones Técnicas de la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.													
<b>Jefe oficina de Control Interno</b>					<b>Equipo Auditor</b>										
Myriam Herrera Duran					Andrea Catalina Castro T., Dalila Ariza Téllez, Ana María Velásquez P., Diego Andrés Preciado T y Luis Ernesto Vargas A										
<b>Reunión de Apertura</b>					<b>Ejecución de la Auditoría</b>				<b>Reunión de Cierre</b>						
<b>Día</b>	5	<b>Mes</b>	10	<b>Año</b>	2020	<b>Desde</b>	09/10/2020 D / M / A	<b>Hasta</b>	27/11/2020 D / M / A	<b>Día</b>	04	<b>Mes</b>	12	<b>Año</b>	2020

## 1. DESARROLLO DEL INFORME.

La Oficina de Control Interno realizó la auditoria de gestión al Proceso de Inspección y Vigilancia de la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en atención al plan de auditoria y al procedimiento de auditorías internas de gestión SG-P-002 v15, cumpliendo con las diferentes actividades allí señaladas. Para dar cumplimiento al objetivo, la auditoría se enmarca en las siguientes actividades y puntos de control:

### 2.1. METODOLOGÍA PARA PRIORIZACIÓN DE EVALUACIONES INTEGRALES

Las Direcciones Técnicas y el Grupo de Pequeños Prestadores en atención a los criterios establecidos en la “Metodología para la Priorización de Empresas de AAA IN-M-001 V.2 de agosto de 2018; realizó priorización durante las vigencias 2019 y 2020 así:

Vigencia 2019				Vigencia 2020			
Servicio	Número de Prestadores base de priorización	Prestadores Priorizados 2019	% Evaluado	Grupo	Número de Prestadores base de priorización	Prestadores Priorizados 2020	% Evaluado
Grandes Prestadores AA	261	30	11,5%	Grandes prestadores AA	273	10	3,7%
Grandes Prestadores Aseo	320	30	9,4%	Grandes prestadores Aseo	326	10	3,1%
Pequeños prestadores AAA	1140	30	2,6%	Grupo pequeños prestadores AA	691	9	1,3%
				Grupo pequeños prestadores Aseo	742	5	0,7%
<b>Total</b>	<b>1721</b>	<b>90</b>	<b>5,2%</b>	<b>Total</b>	<b>2032</b>	<b>34</b>	<b>1,7%</b>

*Fuente: Herramienta priorización Direcciones Técnica de AAA*

De lo anterior, se observa una cobertura del 5.2% para el 2019 y del 1.7% para el 2020. Es importante señalar que para el caso de grandes prestadores de acueducto y alcantarillado se tienen las siguientes cifras:

Servicio	Vigencia 2019		Vigencia 2020	
	Suscriptores	Usuarios	Suscriptores	Usuarios

Servicio	Vigencia 2019		Vigencia 2020	
	Acueducto	272.235	1.088.940	388.045
Alcantarillado	195.996	783.984	276.246	1.140.984
<b>Total</b>	<b>468.231</b>	<b>1.872.924</b>	<b>664.291</b>	<b>2.693.164</b>

Para el caso particular de aseo se tuvieron en cuenta otros criterios de priorización de prestadores, como la población beneficiada, para lo cual se tiene en el 2019 un total de 3.798.119 habitantes y en el 2020 un total de 9.316.762 habitantes, correspondiente al 9% y 21% de cobertura de la población del país respectivamente.

Se recomienda realizar la gestión necesaria para una mayor cobertura acorde con la disponibilidad del recurso humano con el fin de verificar oportunamente la situación real de las empresas prestadoras de servicios públicos. Es de anotar que para la vigencia 2020 se presentó disminución de la cobertura debido a la emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional y la coyuntura en contratación.

## 2.2. EVALUACIONES INTEGRALES

De acuerdo con la priorización suministrada por la delegada y teniendo en cuenta las evaluaciones integrales programadas y ejecutadas, se observa cumplimiento del 100% durante el segundo semestre de 2019.

En la vigencia 2020 se programaron 85 evaluaciones integrales, de las cuales se han ejecutado 23 (27%) con fecha de corte al 30 de septiembre. Sobre el particular, es pertinente precisar que dada la emergencia sanitaria y la coyuntura en la contratación, por ejemplo para la DTGA si bien se habían programado 45 evaluaciones dicha meta se redujo a 15 evaluaciones integrales, por lo que hasta septiembre de 2020 se habían ejecutado 7, (47%). Del total de empresas (77) programadas y ejecutadas entre el segundo semestre de 2019 y hasta septiembre de 2020, se tomó una muestra aleatoria 34 equivalentes al 44%, en los que se verificaron los siguientes aspectos:

### 2.2.1 Publicación de evaluaciones

En cumplimiento de lo indicado en la actividad 6 del procedimiento IN-P-001, mediante muestra aleatoria de 34 enlaces de publicación de los informes de las evaluaciones integrales 2019 (18 links) y 2020 (16 links), se observó que con la información suministrada por la DTAAA se facilita el ingreso a los 34 informes, mientras que 16 links remitidos por el Grupo de Comunicaciones a través de la cuenta de correo electrónico: "adminweb" no permiten acceso a esta información en el caso de 2019 y 14 links lo remiten a la página general de la Superservicios para los informes de 2020.

No obstante, desde la DTAAA se realiza la verificación pertinente de los link y se remiten correos electrónicos al área de comunicaciones para evitar las posibles afectaciones, incluso ante la identificación de fallas durante el 2020 desde el Grupo de Pequeños prestadores se remitieron memorandos internos con el fin que se solucionará los problemas con los link de publicación

Se recomienda implementar los controles necesarios en la verificación de los links asociados a los informes publicados en el sitio web, ante posibles afectaciones por las migraciones o mantenimientos realizados a la página web, por parte de Comunicaciones.

### 2.2.2 Seguimiento Informes Evaluaciones Integrales segundo semestre 2019

Acorde con el formato establecido IN-F-003 v.2 y el procedimiento evaluación integral de prestadores IN-P-001 V.13 y de acuerdo con la muestra seleccionada, se evidencia que la Superintendencia Delegada de Acueducto, Aseo y Alcantarillado realiza seguimiento a los resultados de las evaluaciones integrales, los cuales se

encuentran disponibles en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para cada empresa en el historial de la gestión correspondiente.

### 2.3. VISITAS TÉCNICAS

Acorde con muestra seleccionada (11/55 prestadores con visitas realizadas durante el 2do semestre de 2019); se evidencia que estas se efectuaron según los puntos de control establecidos en el procedimiento “Visitas técnicas a empresas prestadoras de servicios públicos” IN-9-0013 versión 10.

### 2.4. INSPECCIÓN, VIGILANCIA A EMPRESAS EN ESTADO DE INTERVENCIÓN Y/O LIQUIDACIÓN.

A la fecha de la presente auditoria se encuentran 7 empresas en estado de Intervención, a las cuales se les ha realizado requerimientos entre los temas más relevantes tenemos: Acciones preventivas posible ocurrencia fenómeno de El Niño, reporte de información SUI, Cargue de información financiera, recuperación de cartera en mora, reporte estudio de costos y tarifas SURICATA, Devoluciones por Autodeclaración de inversiones, información sistemas de agua potable y saneamiento básico, información y remisión de Actas de concertación de puntos y lugares de muestreo Resolución 811 de 2008. A continuación el estado actual:

Prestador	Estado a fecha de Auditoria
Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Villa del Rosario E.S.P - EICVIRO	Administración temporal
Empresa de Servicios Públicos de Vélez – Emprevel E.S.P.	Administración temporal
Empresa de Servicios Públicos de Flandes - Espuflan E.S.P	Administración temporal
Empresas Municipales de Cartago - Emcartago S.A. E.S.P	Levantamiento en toma de posesión 30/11/2020.
Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de Bolívar E.S.P. – Acuecar	Administración temporal
Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. – EPQ	En Liquidación
Empresa del Servicio Público de Aseo de Cali E.S.P. – EMSIRVA	En Liquidación

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/prestadores-toma-posesion/liquidacion>

### 2.5. GESTIÓN DE TRÁMITES DE REVERSIONES

En atención a lo indicado en el Procedimiento gestión de trámites de reversiones de información SUI (VG-P-013 v6) y a lo dispuesto en la Ley 1755/2015, la Oficina de Control Interno verificó la gestión de trámites de solicitudes recibidas en la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, relacionado con las reversiones de la información reportada al Sistema Único de Información (SUI) realizadas por parte de las personas naturales o jurídicas que cargan información en el aplicativo.

#### Observación 1: Gestión de Reversiones

Condición (Descripción del Hallazgo o Situación encontrada)	Criterios	Causa (Posibles(s) causa(s) identificada(s) OCI)	Riesgos, (efectos e impactos)
El ejercicio auditor tomó mediante muestra aleatoria 20 trámites en reversiones vigencia 2019, evidenciando extemporaneidad de la contestación en 18, es decir el 90 %	Procedimiento gestión de trámites de reversiones de información sui. Código VG-P-013 Versión 6. Actividad N°9. Ley 1755/2015	Acumulación de trámites por falta de personal. Dificultades por fallas técnicas del Sistema Gestión Documental – Orfeo.	Incumplimiento de normatividad que regula el derecho fundamental de petición.  Daño antijurídico, posible interposición de acciones constitucionales y riesgos la información reportada en el aplicativo SUI, la cual es insumo para la toma de decisiones por parte de la entidad.

Se evidencia extemporaneidad en la vigencia 2019, sin embargo, se resalta la laboral realizada por parte de la Dependencia en la vigencia 2020, en la cual se han implementado controles los cuales les han permitido monitorear los términos de cada una de las solicitudes.



**2.6. GESTION DE TRAMITES INTERNOS**

Solicitudes(Derechos de petición) Reacción Inmediata y apoyo a la gestión			
	Solicitudes recibidas	Atención	Cantidad
Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo Vigencia 2019 (incluye DGTA, DGTA, Pequeños prestadores)	804	En término	750
		Extemporáneas	54
		Extemporáneas %	6,72%
Dirección Técnica Acueducto y Alcantarillado vigencia 2020 (Incluye pequeños prestadores)	410	En término	410
		Extemporáneas	0
		Extemporáneas %	0%
Dirección Técnica Aseo vigencia 2020 (Incluye pequeños prestadores)	382	En término	382
		Extemporáneas	14
		Extemporáneas %	3,7%

Fuente: Información suministradas por la DAAA

Con base en el análisis efectuado se determinó que en la vigencia julio a diciembre de 2019, las solicitudes recibidas por la Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo alcanzaron un total de 804 de las cuales 57, equivalentes al 6,72% fueron respondidas de manera extemporánea de acuerdo a lo descrito en la Ley 1755 de 2015. En cuanto a la vigencia enero a agosto de 2020 teniendo en cuenta la circular externa 20201000000134 SSPD del 02/04/2020 y teniendo en cuenta la ampliación de los términos de respuesta durante la emergencia, de conformidad con el Decreto 491 de 2020 se puede observar que la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado recibió 410 solicitudes las cuales el 100% se atendieron de manera oportuna. Así mismo, la Dirección Técnica de Gestión de Aseo recibió 382 solicitudes de las cuales se resolvieron 14 fuera de los términos establecidos equivalente a un 3,7%.

**Observación 2: Gestión de Trámites Internos**

Condición (Descripción del Hallazgo o Situación encontrada)	Criterios	Causa (Posibles(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno)	Riesgos, (efectos e impactos)
Se evidencia expedición de respuestas fuera de los términos establecidos (En 6.72% para II semestre de 2019 DAAA y 3.7% para DTGA durante 2020).	Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020, C.E. 20201000000134 SSPD del 02/04/2020	A Acumulación de trámites por falta de personal. Fallas en el sistema documental ORFEO. Asignaciones por parte de otras dependencias tardíamente. Procesos de empalme- Creación de grupos	Incumplimiento de normatividad que regula el derecho fundamental de petición. Daño antijurídico. Posibles perjuicios a los usuarios.

Respecto de los radicados, como lo indica en la observación de la OCI, se evidenció que fueron trasladados al Grupo de manera extemporánea, lo que generó el incumplimiento de los plazos de respuesta, dadas las constantes fallas del sistema de gestión documental - Orfeo.

Si bien la oficina de control interno denota que hay extemporaneidad en algunas respuestas, cabe señalar que para la vigencia 2020 se han implementado mayores controles, ya que desde la Delegada se remiten correos semanales donde se lleva la relación de trámites vencidos, así como al interior de la Dirección y del mismo

Grupo, lo que permite seguimiento a los mismos y los cuales luego son enviados a los profesionales para darles celeridad en término en caso de que se requiera.

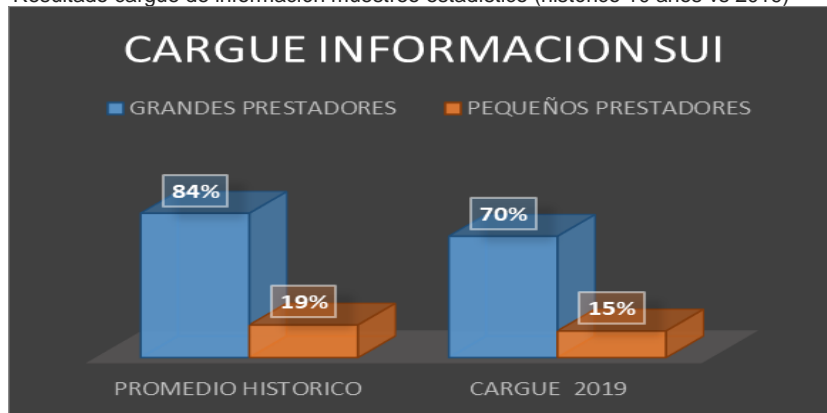
## 2.7. DISPOSICION FINAL DE RESIDUOS SOLIDOS – RELLENOS SANITARIOS

La OCI verificó las acciones de inspección y vigilancia realizadas en el segundo semestre de 2019 y primer semestre de 2020 evidenciando lo siguiente: Según información remitida por la Delegada a corte 30 de agosto de 2020 se cuentan con 168 rellenos sanitarios a nivel nacional a los cuales, en la vigencia 2019 se programaron 26 visitas técnicas y 14 evaluaciones integrales y para la vigencia 2020, se programaron 4 evaluaciones integrales y dos visitas técnicas a rellenos sanitarios, visitas que se llevaron a cabo conforme al cronograma previsto en las vigencias. No se observa aplicación del instructivo para la inspección y vigilancia de rellenos sanitarios mediante el uso de drones (VG-I008 v1 2017), sin embargo, la dependencia establece lo siguiente: *“Por otro lado, es importante aclarar que la aplicación del instructivo VG-I-008 INSTRUCTIVO PARA LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE RELLENOS SANITARIOS MEDIANTE EL USO DE DRONES es optativo...”*.

## 2.8. CARGUE Y CALIDAD DE LA INFORMACION SUI

De la cantidad de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo relacionados en el Registro Único – RUPS (3398 prestadores), suministrado por la DAAA, se tomó una muestra estadística aleatoria de 45 prestadores (20 Grandes prestadores y 25 Pequeños prestadores), con el fin de estimar el proceso de cargue (formatos y formularios) de información en el sistema SUI, con el siguiente resultado:

Resultado cargue de información muestreo estadístico (histórico 10 años vs 2019)



Fuente: Cargue de información SUI

Del gráfico, se observa que un 70% en Grandes y 15% en Pequeños prestadores para la vigencia 2019 hicieron cargue de información, que al ser comparado con el promedio histórico de los últimos 10 años se establece un descenso de 14 puntos porcentuales para grandes prestadores y un descenso de 4 puntos para Pequeños Prestadores. No obstante, la DAAA ha realizado requerimientos a los prestadores de servicios con bajo cargue de información, además, de la capacitación para el cargue de información en el sistema y los talleres de calidad del agua y los planes de emergencia y contingencia, realizados entre agosto y septiembre de 2020. *La oficina de Control Interno recomienda; evaluar los mecanismos utilizados para fortalecer el cargue de la información en el sistema SUI, focalizando esfuerzos y estrategias de acercamiento con las Empresas Prestadoras que no han realizado o han dejado de hacer suministro de información, pues afecta función de inspección y vigilancia dado que se carece de datos para análisis en los tópicos: técnico operativo, comercial, administrativo y financiero.*

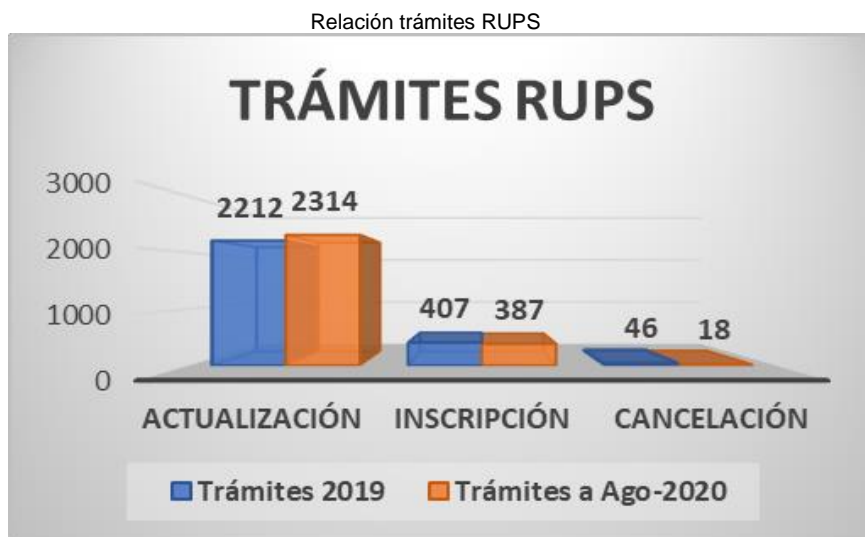
## 2.9. CONTROLES DE ACCESO SUI

De la revisión a la lista de usuarios que acceden a información SUI de la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo; se observó una mejora a la gestión de usuarios en este periodo, con relación a la auditoria anterior; No obstante, se encontró que tres usuarios tienen acceso al SUI y no pertenecen a la dependencia: (DAAA\_AROJASG, Colaborador no pertenece a la DAAA; DAAA\_LEANGEL, Retirado no labora en la SSPD; y DAAA\_LFCAMARGO, Traslada a DE&G).

*La oficina de Control Interno recomienda; Coordinar con la Oficina de Informática, la revisión de los usuarios activos que actualmente acceden a los aplicativos objetos de evaluación, con el fin de Inactivar los correspondientes a personas retiradas o trasladadas de área. Además, gestionar y concluir las actividades planteadas en la ACPM AC-IN-037, la cual establece las acciones correctivas a la observación 3, referente al acceso de usuarios SUI, relacionados en el informe de auditoría radicado 20191400134243.*

## 2.10. GESTION REGISTRO UNICO DE PRESTADORES - RUPS

A continuación, se relaciona la cantidad de trámites RUPS (Inscripción, actualización y cancelación) gestionados durante la vigencia 2019 y hasta agosto de 2020, con base en la información suministrada por la DAAA:



Fuente: Información suministrada por la SDAAA

Teniendo en cuenta la información del gráfico anterior, se realizó análisis del comportamiento de trámites de actualización en el Rups, por parte de los 3.398 prestadores registrados en 2020, de lo cual se obtuvo que:

Prestadores con trámites

TIPO DE TRAMITE	Empresas a Ago-2020
Actualización	1685
Inscripción	120
Cancelación	2
Sin Actualizar	1591
<b>TOTAL</b>	<b>3398</b>

Años	Prestadores	Observación
De un año (2020-2019)	461	Sin actualizar RUPS
De 2 a 5 años (2018-2015)	283	Sin actualizar RUPS
De 6 a 10 años (2014-2010)	751	Sin actualizar RUPS





Fuente:  
SDAA

Más de 10 años (2009 – 2006)	96	Sin actualizar RUPS
<b>TOTAL</b>	<b>1591</b>	<b>(47%) Sin Actualizar</b>

De lo anterior se concluye que el 47% (es decir 1591 de 3398) de las empresas prestadoras no actualizan el registro único de prestadores, siendo la mayor concentración de 6 años en adelante con 847 empresas. La oficina de Control Interno recomienda; evaluar los prestadores de servicios y periodos que no han tramitado actualización de Registro Único de Prestador, con el fin de enfocar gestión a estas empresas, para que de forma voluntaria suministren la información requerida, en atención a lo indicado para la actualización anual del registro, según la resolución 20181000120515 de 2018.

El equipo auditor realizó una revisión a una muestra de 38 solicitudes sin actualización, de la cual se obtuvo que la siguiente situación de las empresas prestadoras activas en RUPS:

ID	PRESTADOR	SERVICIO	TAMAÑO DEL Prestador	Estado	Fecha Últ. Actualización	Situación Actual y Gestión realizada	Observación	Requerimiento de actualización
20844	TECNOCICLAR S.A.	Aseo	Pequeños P.	Operativa	15/09/2006	<b>No operativa</b> - Presta ID 988 SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE BOJACA e ID 27772 TRASH GLOBAL S.A.	Se debe realizar proceso para cancelación de oficio	20204020011441
1296	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUACHUCAL	Acueducto Alcantarillado Aseo	Pequeños P	Operativa	16/02/2012	<b>No operativa</b> , en dicha área de prestación presta INTERASEO S.A.S. E.S.P. - ID 244. Última actualización RUPS 1/9/2019.	Realizó actualización el 24/07/2020 y estado OPERATIVA, INTERASEO S.A.S. E.S.P. tiene id 2044 y no tienen al municipio de Guachucal en sus áreas de prestación registradas en RUPS	20204020035691; actualizó antes de la segunda masiva
2335	EMPRESA REGIONAL DE OBRAS SANITARIAS DE TAMINANGO EMPOTAM ESP	Acueducto Alcantarillado	Pequeños P	Operativa	6/03/2012	<b>No operativa</b> , en este municipio presta INTERASEO S.A.S. E.S.P. - ID 244, Última actualización RUPS 27/9/2011.	INTERASEO S.A.S. E.S.P. tiene id 2044 y no tienen al municipio de Taminango en sus áreas de prestación registradas en RUPS	20204020036341; 20204020179841
2811	EMPRESA DE SERVICIOS DE SAN MARCOS	Aseo	Grandes P.	Operativa	23/09/2014	<b>No operativa</b> , presta SERVICIOS LOGISTICOS AMBIENTALES UNA A. S.A.S. E.S.P. ID 47184. Última actualización 22/4/2018.	SERVICIOS LOGISTICOS AMBIENTALES UNA A. S.A.S. E.S.P. ID 47184 no tienen registrado a San Marcos en sus áreas de prestación.	20204020180391; 20204020009251
22545	COMPAÑIA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL ORIENTE SA ESP.	Aseo	Grandes P.	Operativa	12/04/2010	<b>No operativa</b> , presta FUTURASEO S.A.S E.S.P ID: 2287, Última actualización 22/3/215.	FUTURASEO S.A.S E.S.P tiene id 22087 y no tienen al municipio de Malambo y Palmar de Varela en sus áreas de prestación registradas en RUPS	20204020041061; 20204020184451



20314	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TARAZAS.A.S.	Aseo	Grandes P.	Operativa	29/04/2015	No operativa, presta FUTURASEO S.A.S E.S.P ID: 2287, Última actualización 22/3/215.	Se debe realizar proceso para cancelación de oficio	20204020010701 20204020181491; 20204020218431;
-------	---	------	------------	-----------	------------	---	---	--

En todo caso, la DTAAA precisa que son los prestadores los llamados a hacer la actualización correspondiente sin embargo, es de resaltar que desde la Delegada se realizan las acciones pertinentes para que se pueda dar cumplimiento al procedimiento de cancelación de oficio dentro de las cuales se incluye el requerir al prestador, de forma que se tenga total certeza que no se encuentra prestando algunos de los servicios, para luego si continuar con el tramite pertinente

**Observación 3: Actualización Rups**

Condición (Descripción del Hallazgo o Situación encontrada)	Criterios	Causa (Posibles(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno)	Riesgos, (efectos e impactos)
Empresas prestadoras de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo no operativas, las cuales se encuentran activas en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS.	Art.9 de la Resolución 20181000120515 de 2018, condiciones para determinar cancelación de oficio.	Falta de personal, para ejercer vigilancia al RUP.	Posible sobreestimación de la población de prestadores sujetos de vigilancia y contribución

**2.11. CONTROL TARIFARIO**

La DTAA para la vigencia 2019 mediante acta del 22/02/2019 determinó la priorización de 50 empresas para control tarifario. Asimismo, el 28/06/2019 estableció el plan de control de 30 prestadores a realizar en el segundo semestre de 2019. En la vigencia de 2020, con acta del 3/02/2020 construyó la priorización de los prestadores para verificación de aplicación del régimen tarifario, sin embargo, dadas las condiciones de emergencia sanitaria el 30/04/2020 modificó la lista de empresas sujetas de control e integró las revisiones tarifarias a las evaluaciones integrales y el 6/07/2020 modificó el plan de trabajo para agosto-septiembre/2020.

La DTA en la vigencia 2019 con acta del 27/02/2019 definió la priorización y verificación de la aplicación del régimen para 50 prestadores. En la vigencia 2020 definió la priorización inicial de controles tarifarios (26/02/2020 GGP con 50 prestadores y 25/03/2020 GPP con 25 prestadores) y dada la emergencia sanitaria actualizó la lista de prestadores para control (el 3/06/2020 para el GGP con 30 prestadores y el 16/06/2020 para el GPP con 15 prestadores). Se evidencia que las Direcciones técnicas verifican el control tarifario conforme a lo establecido en el decreto 990 de 2002, así como realiza el correspondiente seguimiento, según información suministrada para la vigencia 2019 y lo pertinente a 2020.

**2.12. GESTION Inspección y Vigilancia en Periodo Emergencia Sanitaria**

En tiempos de emergencia sanitaria la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el desempeño de sus funciones de IVC ha realizado, entre otras, las siguientes actividades:

<b>GESTION IVC PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seguimiento al cargue de reportes de información financiera y operativa de acueducto y alcantarillado de abril a septiembre de 2020</b> (control de información diaria por empresa, municipio y segmento, continuidad en el reporte de información, suscriptores reinstalados y reconectados, volumen distribuido en red, suscriptores atendidos y volumen distribuido por medios alternativos).</li> </ul>

**GESTION IVC PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA**

- **Remisión de oficios masivos (11,12 13 de mayo de 2020) a no menos de 2275 empresas prestadoras de acueducto y alcantarillado solicitando información respecto de la medición y facturación** de los consumos a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria.
  - **Seguimiento al cargue de reportes de información financiera** (informe base financiero- flujo de caja diario) y operativa (número prestadores y municipios con información depurada, lavado y desinfección, recolección y barrido, operarios de reserva activos, toneladas dispuestas en los sitios de disposición final) **para los prestadores de aseo** durante el periodo de emergencia sanitaria.
  - **Seguimiento a la prestación del servicio de aseo y medidas implementadas** en el marco de la emergencia sanitaria y activación de planes de emergencia y contingencia – PEC,
  - **Requerimiento a las empresas prestadoras por errores en la facturación o presunto incremento de las tarifas de aseo**, respuesta a las solicitudes de los usuarios y solicitudes de investigación a prestadores por presuntos incumplimientos normativos.
  - **Seguimiento a la actualización del Registro Único de Prestadores**, remisión masiva el 11 de septiembre de 2020 a 994 prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- Durante este periodo de emergencia sanitaria se observa un incremento importante en el volumen de trámites por los incrementos en la facturación por parte de los prestadores.** Esta situación dio lugar a iniciar aperturas de investigación a algunos prestadores por posible incumplimiento en los lineamientos del gobierno nacional.

**2.13. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL corte 30 septiembre de 2020**

**RECURSOS POR FUNCIONAMIENTO SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA A.A.A.**

DEPENDENCIA DE AFECTACIÓN DE GASTO	APROPIACIÓN VIGENTE	COMPROMISOS	EJECUCIÓN COMPROMISOS	OBLIGACIONES	EJECUCIÓN OBLIGACIONES
400 SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA A.A.A.	5.168.515.905,00	5.089.938.672,00	98,48%	3.889.790.119,00	75,26%

Fuente: Inf. Ejecución presupuestal OCI. Corte septiembre 30 de 2020

El presupuesto de gastos de funcionamiento en la Superintendencia Delegada para A.A.A., con corte al 30 de septiembre de 2020, corresponde a \$3.889.790.119 Obligados, equivalentes al 75,26 % de ejecución, en relación a la apropiación vigente.

**RECURSOS DE INVERSIÓN SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA A.A.A.**

CONCEPTO - PROYECTO INVERSIÓN	APROPIACIÓN VIGENTE	COMPROMISOS	EJECUCIÓN COMPROMISOS	OBLIGACIONES	EJECUCIÓN OBLIGACIONES
Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales nacional	2.275.727.971,00	1.597.447.581,00	70%	790.166.474,00	35%
Implementación de metodología de clasificación por nivel de riesgo a los prestadores del sector de acueducto y alcantarillado nacional	850.691.752,00	666.005.812,00	78%	305.318.108,00	36%
Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto nacional	1.662.580.277,00	1.552.338.642,00	93%	673.229.741,00	40%
Desarrollo del modelo de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores formalizadas como prestadores de la actividad de	1.900.000.000,00	1.629.003.817,00	86%	889.437.806,00	47%

RECURSOS DE INVERSIÓN SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA A.A.A.					
aprovechamiento nacional					
	6.689.000.000,00	5.444.795.852,00	81%	2.658.152.129,00	40%

Fuente: Inf ejecución presupuesto OCI . Corte 30 septiembre de 2020

En el rubro de inversión, la apropiación vigente para la Superintendencia Delegada para A.A.A., es equivalente a \$6.689.000.000; con corte al 30 de septiembre de 2020, se evidencia una ejecución acumulada de obligaciones por valor de \$2.658.152.129; es decir, equivalente al 40%, situación que denota una baja ejecución y que fue puesta en conocimiento, mediante el informe de ejecución presupuestal, con radicado 20201400080143 del 15 de octubre de 2020, alertando bajo el rol de enfoque hacia la prevención que ejerce la OCI, sobre los riesgos a los que se expone la entidad, en términos de índices de ejecución, afectación de metas misionales, constitución de reservas y posibles limitaciones frente al presupuesto requerido por Anteproyecto de presupuesto 2021. Se encuentra en gestión las actividades planteadas en la ACPM AC-VG-072, la cual establece las acciones correctivas a la observación 6, referente a ejecución presupuestal, relacionada en el informe de auditoría 2019.

A fecha de cierre de la presente auditoria estos porcentajes de ejecución han aumentado en la medida en que se han realizado las actividades y los ajustes presupuestales que habido lugar. Con base en la situación anteriormente descrita la Delegada manifiesta: "Frente a los proyectos de la Delegada, es pertinente señalar la afectación por el COVID 19, la cual, se observa desde la declaratoria de la emergencia sanitaria (ES1) por parte del Ministerio de Salud, el 12 de marzo de 2020, declarándose la emergencia económica, lo que continuó de manera permanente afectando el normal desarrollo de los proyectos desde esta fecha, situación que se ha enfrentado y reducido los riesgos presentados por estas causales de fuerza mayor y caso fortuito y donde se han adoptado las siguientes medidas: se llevaron a cabo las visitas, talleres de socialización y encuentros regionales de manera virtual."

## 2.14. DEVOLUCIÓN DE COBROS NO AUTORIZADOS

Teniendo en cuenta que el objetivo del procedimiento VG-P-016 V1 es especificar las actividades necesarias para realizar la identificación y seguimiento a casos de devolución de cobros no autorizados a sus usuarios por parte de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado o aseo.

Se tomó como muestra 12 empresas reportadas por la dirección técnica de acueducto, alcantarillado y aseo (6 de acueducto y alcantarillado y 6 de aseo) de un total de 28 empresas relacionadas en el periodo auditado. Se denota a cabalidad el seguimiento que se le ha realizado a los diferentes prestadores que se les identifico cobros no autorizados y que se encuentra soportado en el respectivo expediente.

ID	PRESTADOR	Dirección técnica	Año
739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	Acueducto y alcantarillado	2019
116	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SA ESP OFICIAL	Acueducto y alcantarillado	2019
650	EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIQUINQUIRA	Acueducto y alcantarillado	2019
121	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYAN S.A. E.S.P	Acueducto y alcantarillado	2019



22353	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO LOPEZ ESPUERTO S.A. E.S.P.	Acueducto y alcantarillado	2019
40	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA SA ESP	Acueducto y alcantarillado	2019
26785	CIUDAD LIMPIA NEIVA S.A. E.S.P.	Aseo	2020
3339	LIMPIEZA METROPOLITANA S.A E.S.P.	Aseo	2020
24533	CENTRO DE GERENCIAMIENTO DE RESIDUOS DOÑA JUANA S.A. E.S.P.	Aseo	2020
39834	PROMOAMBIENTAL DISTRITO S A S ESP	Aseo	2020
39837	BOGOTA LIMPIA S.A.S. E.S.P.	Aseo	2020
40018	AREA LIMPIA DISTRITO CAPITAL S.A.S. E.S.P.	Aseo	2020

Fuente: Información suministradas por la DAAA

## 2.15. ALTERNATIVAS DE PRODUCTORES MARGINALES, INDEPENDIENTE O PARA USO PARTICULAR

Se verificó la relación de la información de 10 prestadores suministrados por la delegada de acueducto, alcantarillado y aseo, de la cual se evidenció que para cuatro no se incluyó los siguientes documentos:

ID	PRESTADOR	Observación OCI
3334	COPROPIEDAD CONDOMINIO HACIENDA LA ESTNACIA	No se evidencia en el expediente el certificado de disponibilidad de servicio y el acto administrativo de si la alternativa perjudica o no a la comunidad.
26023	FONDO DE EMPLEADOS DE CARULLA	No se evidencia en el expediente el certificado de disponibilidad de servicio y el acto administrativo de si la alternativa perjudica o no a la comunidad.
3203	PARQUE INDUSTRIAL MALAMBO S.A.	No se evidencia para la aprobación como productor marginal, El acto administrativo de si la alternativa perjudica o no a la comunidad.
1712	ASOCIACION DE SUSCRIPTORES DEL ACUEDUCTO RURAL DE TRES QUEBRADAS	No se evidencia para la aprobación como productor marginal, El acto administrativo de si la alternativa perjudica o no a la comunidad.

Se recomienda gestionar la debida documentación de cada uno de los requisitos que implica la aprobación de un productor marginal conforme a lo dispuesto en el instructivo y que sirve de soporte al debido proceso de aprobación.

## 2.16. REQUERIMIENTO ENTES DE CONTROL

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 648 de 2017, la OCI en su rol de relación con entes externos de control, sirve de puente y verifica, aleatoriamente, que la información suministrada por los responsables, cumpla con criterios de oportunidad, integridad y pertinencia.

Para el efecto, la Oficina de Control Interno en desarrollo del referido rol, realizó seguimiento a 171 requerimientos de los órganos de control (procuradurías, personerías y contralorías), de los cuales, en 14 requerimientos de competencia de la DAAA, los entes de control solicitaron ejercer inspección, vigilancia y control.

De acuerdo con la información suministrada por la DAAA, y las verificaciones realizadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, la información suministrada a los entes de control, resulta pertinente y oportuna. No obstante, llama atención la gestión realizada a los siguientes requerimientos:



RADICADO	GESTIÓN	SITUACIÓN ENCONTRADA
20195291483782 27/12/2019	Se solicita información al prestador (RAD. 20204230011401 del 21/01/2020.	No se reporta el recibo de la información solicitada al prestador ni el análisis de la misma por parte de la Entidad, durante el período del informe.
20205290053682 17/01/2020	Se solicita información al prestador (RAD. 2020425000081 del 31/01/2020.	No se reporta el recibo de la información solicitada al prestador ni el análisis de la misma por parte de la Entidad, durante el período del informe.
20205290387192 8/04/2020	Se solicita información al prestador (RAD. 20204250005591 del 24/04/2020.	No se reporta el recibo de la información solicitada al prestador ni el análisis de la misma por parte de la Entidad, durante el período del informe.
20205290398352 14/04/2020	Ninguna	Se informa al equipo auditor que el documento remitido por el ente de control es solo informativo. Al revisar en el Sistema Documental ORFEO, se encuentra que ha sido descargado sin indicar que no procede gestión alguna por parte de la Entidad.
20205291609592 11/08/2020	Ninguna	No se reporta gestión alguna en el período del informe.

Se sugiere priorizar la atención de los requerimientos realizados por los entes de control a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el ejercicio de las competencias de inspección y vigilancia a cargo de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, culminando el trámite o dejando constancia de que no procede gestión alguna por parte de la Entidad, al descargar los respectivos radicados, en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO. Es de señalar que, en los casos en que el prestador no da respuesta o no suministra la información solicitada, se deben adelantar las gestiones de control correspondientes.

## 2.17. GESTIÓN DE RIESGOS

PROCESO	RIESGO	COMENTARIO
Inspección	Imprecisa identificación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios que deben ser objeto de acciones	Se sugiere evaluar e identificar posible MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO dado la situación evidenciada en la observación No. 2- (Registro único de prestadores).
Vigilancia	Vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, para propender por la adecuada prestación de los mismos	

Fuente: Matriz de riesgos de los procesos - SIGME

## 2.18. GESTIÓN DOCUMENTAL

En cumplimiento de lo señalado en el Instructivo de Organización Documental GD-I-003, en lo referente a los trámites de radicados y expedientes en el sistema Orfeo, el Grupo Centro de Gestión Documental realizó una revisión a la gestión de los expedientes electrónicos que se tramitan en la Superintendencia Delegada para Acueducto, Aseo y Alcantarillado de la Superservicios; como resultado de la revisión se observó que la SDAAA aplica los procedimientos de forma correcta en la administración de los documentos electrónicos que se tramitan en el sistema de gestión documental – ORFEO.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo cumple la gestión en el desarrollo de los procedimientos asociados a los procesos de inspección y vigilancia establecidos en el sistema SIGME y en la normativa.
- La Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo realiza acciones de inspección y vigilancia a las empresas en estado de intervención y/o vigilancia, de acuerdo con los procedimientos.
- La delegada desarrolló acciones de inspección y vigilancia atendiendo las disposiciones del Gobierno Nacional frente a la emergencia sanitaria Covid-19, Decreto 491 de 2020.



- Extemporaneidad en algunos de los trámites que se surten en la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, incumpliendo los términos señalados en la ley 1755 de 2015.
- Durante el período del informe se encontraban en trámite algunos requerimientos realizados por los entes de control, para el ejercicio de las funciones de la Entidad, en relación con la inspección y vigilancia objeto de la presente auditoría, por lo que la dependencia auditada deberá priorizar su atención.

Como resultado de este informe, la Oficina de Control interno **recomienda:**

- Priorizar la atención de los traslados por competencia realizados por los entes de control a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el ejercicio de las competencias de inspección y vigilancia.
- Fortalecer los controles implementados para dar respuestas de las solicitudes, requerimientos y/o derechos de petición en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.
- Gestionar de manera oportuna la debida documentación que soporte el seguimiento realizado al proceso de aprobación de un productor marginal.
- Fortalecer estrategias para incentivar el cargue de información SUI.
- Identificar las empresas que no han actualizado la información y no se encuentran operativas, en aras de adelantar la cancelación de oficio y contar con una población objeto de inspección y vigilancia las cuales estén operando.

Es preciso recordar que, la aplicación de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, queda sujeta a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones correctivas, preventivas o de mejora, para eliminar las situaciones detectadas en la auditoría que afectan la debida gestión del proceso

**APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA**

Nombre Completo	Cargo	Firma
Myriam Herrera Duran	Jefe Oficina Control Interno	