

MEMORANDO
20201400101013

GD-F-010 V.12

Bogotá D.C., 21/12/2020

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 Energía y Gas Combustible

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 Energía y Gas Combustible, obteniendo como resultado el informe final de auditoria, el cual remite para su conocimiento.

Como resultado de la auditoría se emiten recomendaciones bajo el rol de enfoque hacia la prevención y 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: Diego Alejandro Ossa Urrea – Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible
Lida Constanza Cubillos – Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Proyecto: Maritza Coca Espinel – Profesional Especializado Oficina de Control Interno



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME				Día:	18	Mes:	12	Año:	2020
-------------------------------------	--	--	--	-------------	----	-------------	----	-------------	------

1 DATOS GENERALES

Procesos Auditados:	Inspección y Vigilancia / Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible – SDEGC
Líder de Proceso:	Diego Alejandro Ossa Urrea – Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible
Objetivo Auditoria:	Mediante la modalidad de auditoría remota, evaluar la efectividad de los procesos misionales de Inspección y Vigilancia en la Delegada para Energía y Gas Combustible, verificando el cumplimiento de los procesos y procedimientos asociados, así como los lineamientos normativos y de gestión dados por el Gobierno Nacional y las autoridades competentes, con ocasión de las emergencias decretadas por el COVID 19, con el propósito de establecer oportunidades de mejora orientadas a la optimización en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Alcance Auditoria:	Se verificó la gestión transversal adelantada por las Direcciones Técnicas de gestión de Energía y Gas Combustible frente a los fines institucionales, en relación con el cumplimiento de la normativa vigente, los procedimientos internos para la vigencia 2019-2020, los lineamientos normativos y de gestión decretados por las autoridades competentes durante la emergencia sanitaria del COVID 19.

Auditor Líder		Equipo Auditor	
Maritza Coca Espinel – Profesional Especializada		Ángela Andrea Millán Grijalba – Contratista Ángelo Maurizio Díaz Rodríguez – Contratista Ana María Velásquez- Asesora	

Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	05	Mes	Octubre	Año	2020	Día	18	Mes	Diciembre	Año	2020

2 METODOLOGÍA

Entendimiento Estratégico	Plan de Auditoria Individual	Apertura Auditoria	Desarrollo de la auditoria	Observaciones Preliminares	Cierre Auditoria	Papeles Trabajo
Identificación del contexto general y operativo del proceso a auditar, con el fin de conocer los puntos clave y necesarios para definir los objetivos y alcance de la auditoria	Definición de objetivo, alcance y actividades a ejecutar en el desarrollo de auditoria; este documento fue cargado y publicado en SIGME y comunicado a través del Memorando 20201400076883 del 30/09/2020	Realización reunión de apertura, el día 5 de octubre de 2020	Auditoria Remota, mediante consulta, revisión y validación de información, tanto información solicitada, como disponible en las herramientas tecnológicas institucionales, (SIGME, ORFEO, SIGGESTION, SUIFP, SPI, SIF, SIGEP, página WEB y fuentes externas). Al respecto, es importante destacar, que la revisión de la información, se realiza mediante un análisis de muestras aleatorias de auditoria, por tanto, no contempla la revisión de la totalidad de la información.	Mesa de trabajo para verificación y concertación en relación a las debilidades identificadas	Realización reunión de cierre, el día 18 de diciembre de 2020	Sustentación de las pruebas de auditoria

3 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

3.1 REFERENTE ESTRATÉGICO

Se observa que las actividades y productos del plan de acción de 2019 la Delegada para Energía y Gas combustible se estructuraron en los objetivos estratégicos 2, 3, 6, 8, 9 y 14, encontrando que en el objetivo 9 no es el responsable principal, pero contribuye indirectamente. De las 58 actividades, 9 no estuvieron asociadas a ningún objetivo estratégico lo que representa el 15.51%; de otra parte, en el plan de acción de 2020 la SDEGC estructuró los objetivos estratégicos 1, 2, 3, 6, 7, 8 y 12, encontrando que los objetivos 1, 7 y 12 no siendo el responsable principal, contribuye indirectamente. De las 72 actividades, 27 no estuvieron asociadas a ningún objetivo estratégico lo que representa el 37,5%.

Tabla No. 1 Objetivos Estratégicos – Responsabilidad Delegada Energía y Gas - Fuente: Elaboración propia Control Interno, con base en información revisada en SIGGESTION – Informes de gestión de la SDEGC.

OBJETIVO ESTRATEGICO	RESULTADO CUATRIENAL (Plan indicativo)	META	2020	Observación OCI
3. Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna	Disminución del 30% en la cantidad de reversiones de información reportada al SUI, solicitadas a la Superservicios con respecto al año 2019	30%	10%	Para el objetivo 3, en los informes de gestión presentados no hay mediciones acerca de la disminución de las reversiones. Se espera que para el cierre de 2020 estas hayan disminuido en un 10% con respecto a las reversiones de 2019 y que en el cuatrienio se logre una disminución del 30% con respecto al 2019. Las acciones 10324 de 2019 y 23994, 23964 de 2020 están midiendo el número de reversiones y presentan informes mensuales de la gestión realizada. Se recomienda que para el informe final de 2020 se incluya una comparación del nivel de disminución de reversiones de 2020 con respecto a 2019.
14. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión	Liquidar la contribución del 100% de los prestadores que cumplan con los criterios de la Guía Metodológica para la Liquidación de la Contribución	100%	100%	Mediante las resoluciones Resolución 20191000022815 del 16 de Julio de 2019 y 20201000028355 de 10 de julio de 2020, se definieron los criterios para la contribución especial de los prestadores, para el año 2019 y 2020 respectivamente. Para 2019 se definieron 3127 prestadores, y 3186 para 2020. Para el detalle de ejecución de contribuciones, la OCI realizó informes de seguimiento de ejecución presupuestal a sep. de 2020 con rad 20201400080143, e Informe Auditoría Interna Proceso Gestión Financiera con rad. 20201400050603.

Se evidencia, que el área programó actividades estratégicas que aún no tienen metas en el plan cuatrienal. No se observa que se tenga en cuenta el alcance o producto esperado de los objetivos estratégicos al momento de plantear los entregables o productos de las actividades de los planes de acción.

En el rol de enfoque hacia la Prevención la Oficina de Control Interno recomienda, alinear los resultados de las acciones programadas de los planes de acción como acciones estratégicas, con los resultados esperados para el plan estratégico del sector planeación. Se sugiere que cuando se planteen acciones estratégicas, estas contemplen el alcance de cada uno de los productos que se tienen en el plan cuatrienal y en el plan estratégico del sector planeación.

3.2 ACCIONES DE INSPECCIÓN

3.2.1 Evaluaciones Integrales

Resultado de los análisis de modelo riesgo valorado según Modelo de Riesgo Código VG-M-002 Versión 01, 2018 definido por la Resolución CREG 072 de 2002, modificada por la Resolución CREG 034 de 2004 con base en la información financiera de la vigencia 2019 cargada al SUI, se evaluaron 161 prestadores del servicio de Energía Eléctrica, de las cuales 127 hacen parte del Sistema Interconectado Nacional (SIN) y 34 corresponden a las Zonas No Interconectadas (ZNI).

Frente al estado de la prestación del servicio mediante la obtención y validación de la información sobre la situación financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicio de Energía y Gas Combustible, las Direcciones Técnicas de Gestión de Energía y Gas Combustible en cumplimiento de las funciones asignadas en los numerales 1 del artículo 15 del Decreto 990 de 2002 y numerales 1 y 22 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificada por la Ley 689 de 2001 priorizó y realizó las siguientes evaluaciones integrales:

Tabla No. 2 Cronograma de Evaluaciones Integrales

Servicios	Evaluaciones Integrales Priorizadas y ejecutadas año 2019/análisis 2018	Evaluaciones Integrales Priorizadas y ejecutadas corte agosto de 2020/análisis 2019	Evaluaciones Integrales pendientes 3er cuatrimestre 2020
Energía SIN /ZNI	10	4	6
Gas Combustible y GLP	10	4	6
Total, Evaluaciones integrales	20	8	12

Fuente: Elaboración propia Control Interno, con base en las Actas de Comité Delegada de Energía y Gas

De un total de 28 empresas, se tomó una muestra de 14 informes, es decir el 50% de las empresas con evaluación integral 2019, con corte agosto 2020, revisando a través del Sistema Único de Información SUI el cumplimiento de la consistencia y calidad de la información para realizar dichas evaluaciones, evidenciando pertinencia y coherencia entre las fuentes de información.

Se verificaron los informes de evaluación integral aprobados por los directores técnicos de gestión, revisando los lineamientos establecidos, y la aplicación del formato IN-F-003 del SIGME, así como los radicados de Orfeo, donde consta que estas fueron remitidas al prestador y se encuentran publicadas en la página web de la superintendencia en el link: <https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/energia-gas-combustible/energia/evaluaciones-integrales> de conformidad con los numerales 6 y 17 del artículo 5º. del Decreto 990 de 2002.

Se corroboró el cumplimiento de las actividades y puntos de control establecidos en el “Procedimiento Evaluación Integral– Código IN-P-001 Versión 13”, examinando las actas de reunión de Comité y los SG-F-003 V. 9

cronogramas establecidos, observando que las empresas prestadoras son priorizadas aplicando para los efectos “el modelo de riesgo financiero definido en el documento VG-M-002 Metodología para la supervisión basada en riesgos para empresas del servicio de energía eléctrica y gas” y, conforme a criterios propuestos por los Directores Técnicos.

Se verificaron los soportes y registros correspondientes al punto de control de la actividad 8 del procedimiento de evaluaciones integrales, evidenciando las matrices de seguimiento a los resultados de evaluaciones integrales 2019 y 2020 por parte de direcciones técnicas de gestión de energía y gas; así como las actas de reunión adelantadas con cada dirección técnica para definir las acciones derivadas de las evaluaciones integrales realizadas en el primer semestre del 2020 sobre la vigencia 2019, documentos que dan cuenta del cumplimiento actual del procedimiento de Evaluaciones Integrales vigente en el SIGME.

Finalmente, se confirmó el punto de control de la actividad 9 del procedimiento de evaluaciones integrales, revisando la información del canal de denuncias, solicitando al responsable de la Línea de Transparencia y Lucha con la Corrupción y a la Oficina de Control Disciplinario Interno, la relación de las denuncias interpuestas por los prestadores, relacionadas con posibles peticiones de sobornos por parte de los profesionales de la Delegada para Energía y Gas Combustible, quienes manifestaron que dentro de la vigencia 2019 y primer semestre del 2020 no se han recibido denuncias en contra de funcionarios o contratistas de la Delegada para Energía y Gas. Se pudo cotejar a través de los radicados en Orfeo, la remisión de información o gestiones a cargo de direcciones técnicas donde analizan y definen acciones de seguimiento y monitoreo que dan cuenta de las conclusiones y recomendaciones notificadas.

3.2.2 Visitas Técnicas

En cumplimiento de las funciones contenidas en el artículo 15 del Decreto 990 de 2002, las Direcciones Técnicas de la Delegada para Energía y Gas Combustible, se priorizaron y ejecutaron 31 visitas in situ durante el 2019, así:

Tabla No. 3 Visitas Técnicas 2019-2020

Dependencia	Visitas 2019	Visitas Proyectadas 2020 oct-nov-dic 2020
Despacho Superintendente Delegado Energía y Gas	1	3
Dirección Técnica de Energía	14	3
Dirección Técnica de Gas C.	8	5
Grupo de Protección al Usuario	8	0
Total, Visitas in situ 2019	31	11

Fuente: Actas Comité Delegada Energía y Gas

Dentro de la muestra tomada para el 2019 se examinaron las visitas técnicas efectuadas a 12 empresas, verificando el cumplimiento de las actividades y puntos de control establecidos en el “PROCEDIMIENTO VISITAS TÉCNICAS – CODIGO: IN-P-003 Versión: 10”, evidenciando las actas firmadas y cronogramas aprobados por el Comité de la delegada, así como la verificación del radicado en Orfeo de la comunicación al prestador informando la visita de inspección. Así mismo, a través del aplicativo del SUI se revisaron los cargues del acta de visita IN-F-001 e Informe IN-F-002, donde se aplicaron los formatos establecidos en el SIGME y evidenciando la remisión del informe de la visita técnica (GD-F-007) al prestador de conformidad con los expedientes en Orfeo de cada prestador.

En cuanto al cronograma de visitas aprobado para la vigencia 2020, con corte a agosto, no han realizado ningún tipo de viaje por las restricciones dada la situación de emergencia sanitaria, económica, social y ecológica declarada por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 de 2020 por el COVID- 19. Se evidencia únicamente en el mes de febrero de 2020 visita in situ de inspección a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios PROMIGAS S.A. - Cartagena – Bolívar y Barranquilla – Mamonal, debido a una fuga de gas y verificación de aspectos operativos y comerciales, respectivamente; corroborando el cumplimiento de las actividades y puntos de control establecidos en el procedimiento vigente de Visitas Técnicas IN-P-003.

En el **rol de enfoque hacia la Prevención la Oficina de Control Interno** recomienda, ajustar el formato de visitas vigente desde julio de 2019 en SIGME IN-F-002 V.3, donde se incluya nuevamente los estados de quien proyectó, revisó y aprobó los informes de las visitas técnicas, ya que se eliminaron del historial en las dos últimas versiones. Lo anterior con el fin de prever que los informes carezcan de validez si no se deja evidencia que se encuentran revisados y aprobados por los Directores Técnicos de Gestión. Verificando los criterios establecidos en el Proceso de Inspección/Producto No conforme, se cumplen como son: Informar a la empresa prestadora

la realización de la visita, actas suscritas por el prestador y quién realiza la visita e informes de visitas firmados y publicados en el aplicativo SUI.

3.3 ACCIONES DE VIGILANCIA

3.3.1 Calidad y Seguridad en la Prestación del Servicio de Energía:

En relación al Programa Anual de Reposición y/o Remodelación PARR, se identificó, tanto para la vigencia 2019 como 2020, un total de 13 empresas con reporte de eventos. Se verificaron los tres (3) Criterios de cumplimiento (1: Plazos de Notificación; 2: Trabajo Reportado en el SUI; 3: Tiempos de referencia), establecidos en la Matriz PARR, reflejando el siguiente comportamiento:

Vigencia	Eventos	Promedio Criterios Cumplidos		Promedio Criterios No Cumplidos	
2019	325	180	55,4%	145	44,6%
2020	224	30	13,2%	194	86,6%

Con base en los registros de la Matriz PARR, se revisaron las acciones adelantadas por la Dirección Técnica de Energía, con el siguiente resultado:

Tabla No. 4 Acciones adelantadas por la Dirección Técnica de Energía, frente a eventos reportados por los Operadores Energía

Vigencia	Empresas con eventos	No. Eventos Reportados Subestaciones	Radicado requerimiento al OR (En caso de irregularidades en la información)			Radicado de respuesta al OR			Necesidad de notificación		
			Sin Radicados			Radicados emitidos					
2019	13	325	Sin Radicados	325	100%	Radicados emitidos	58	17,8%	Falta Notificar al OR	126	38,8%
						Sin Radicados	267	82,2%	No hay lugar a notificación por parte de la SSPD al OR ya que no hay notificación de finalización de actividades	128	39,4%
								Sin Notificaciones	71	21,8%	
2020	13	224	Sin Radicados	224	100%	Radicados emitidos	3	1,3%	Falta Notificar al OR	50	22,3%
						Sin Radicados	220	98,2%	No hay lugar a notificación por parte de la SSPD al OR ya que no hay notificación de finalización de actividades	166	74,1%
								Sin Notificaciones	5	2,2%	

Fuente: Elaboración propia Control Interno, con base en información revisada y remitida – Dirección Técnica Energía – Matriz PARR

De acuerdo con la información registrada en el Procedimiento “Calidad de la Prestación del Servicio de Energía”, VG-P-009, versión No. 6 del 03 de agosto de 2018, se identificó, que el procedimiento se encuentra desactualizado, toda vez que la regulación cambió; razón por la cual:

- El instrumento denominado el instrumento denominado Matriz PARR, no contiene todos los criterios establecidos en la Resolución GREG 015 de 2018.
- El Indicador de calidad ITAD (Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad), enunciado en el procedimiento y establecido en la Resolución CREG 097 de 2008, ha sido modificado o reemplazado por los indicadores SAIDI (Duración promedio de las interrupciones percibidas por un usuario) y SAIFI (cantidad de veces promedio que se presenta una interrupción para un Usuario), adoptados mediante la Resolución CREG 015 del 29 de enero de 2018.

Al respecto, la Dirección Técnica de Energía, manifestó que el procedimiento se encuentra en proceso de actualización; sin embargo, en **el rol de enfoque hacia la prevención que ejerce la OCI** recomienda, no solo la actualización del procedimiento, sino el fortalecimiento de los esquemas de seguimiento implementados por la DTE, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Generar una herramienta de seguimiento para articular la información de Base de Datos del Centro Nacional de Despacho CND Vs los informes publicados y remitidos a la SSPD; de igual forma, con los reportes de la plataforma de la LAC – Entidad Liquidadora y Administradora de Cuentas, dando cumplimiento a la **Resolución CREG 015 de 2018, Capítulo 5, numeral 5.1. Calidad del Servicio en los Sistemas de Transmisión Regional STR, 5.2. Calidad del Servicio en los Operadores de Red – OR.**
- Documentar los controles operativos, sobre el cumplimiento de las normas y plazos definidos por la SSPD, para la remisión de comunicaciones, informes, justificaciones, modificaciones, o eliminaciones, resultados de verificaciones, así como para la publicación de formatos.

- Documentar los esquemas de control adoptados, para dar cumplimiento al **numeral 5.2.10. Requisitos del esquema de incentivos y compensaciones - Capítulo 5 – Resolución CREG 015 de 2018**, en relación al cumplimiento del tiempo máximo establecido para los Operadores de Red (6 meses).
- Documentar los esquemas de control, en relación al control de los tiempos máximos de referencia para efectuar reportes en el SUI, así como, para el control de reportes de indicadores de calidad media e individual (15 días); de igual forma, para el caso de incentivos y bases de datos georreferenciadas de redes.

3.3.2 Calidad y Seguridad en la Prestación del Servicio de Gas:

De un total de 47 Empresas de servicio público domiciliario de distribución de gas combustible por redes, se pudo identificar, que durante la vigencia 2019, 4 empresas, es decir el 8,5%, dejaron de reportar un total de 104 formatos de calidad, y durante la vigencia 2020, un total de 43 empresas, equivalentes al 91,5%, dejaron de reportar un total de 238 formatos de calidad. A partir de esta información, se tomó una muestra de 17 empresas, verificando las acciones adelantadas por la Dirección Técnica de Gas Combustible, en relación a 254 formatos de calidad, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 5 Acciones adelantadas en relación a Reportes de Formatos de Calidad Pendientes – Gas Natural 2019-2020

Vigencia	Muestra Empresas DGCR	Formatos de Calidad PD por Reportar	Periodos con Reportes Pendientes		Empresas con Requerimiento Base para todas las Vigencias (Plantilla)		Empresas en Proceso de Cancelación de Oficio		Plazo de Cargue hasta el 15/10/2020	
			Periodos	Formatos	Emp.	Formatos	Emp.	Formatos	Emp.	Formatos
2019	4	104	Ene a Dic	96	2	24	2	72	N.A.	N.A.
			May	1		1		0		N.A.
			Nov y Dic	4		4		0		N.A.
			Anual	3		1		2		N.A.
2020	13	150	Ene a Sep	90	0	36	4	54	9	0
			Jun a Sep	4		4		0		0
			Ago a Sep	56		2		0		54

Fuente: Elaboración propia Control Interno, con base en información revisada y remitida – Dirección Técnica Gas y Combustible

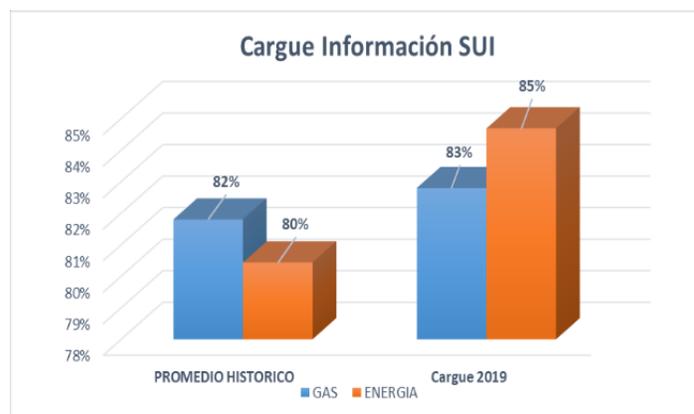
En el rol de enfoque hacia la prevención la Oficina de Control Interno recomienda, revisar la información contenida en el Procedimiento **VG-P-002 – Calidad y Seguridad en la Prestación del Servicio de Gas por Redes**, Versión No. 6, vigente desde el 3 de agosto de 2018 y contemplar:

- Incluir las actividades que se desarrollan, frente a los cuatro (4) indicadores que hacen parte de la Resolución GREG 100 de 2003, (IPLI, IO, DES, IRST).
- Revisar, la oportunidad sobre el cargue de reportes por parte de los operadores, (Resolución GREG 100 de 2003, artículo 3ro), el cual define, que la periodicidad de los reportes en los cuatro (4) indicadores, debe ser “mensual”, y el procedimiento, refiere verificaciones anuales sobre el estado de reportes e indicadores.
- Considerar los riesgos tecnológicos a los que se exponen los usuarios, si la vigilancia en los estándares de calidad, no es oportuna.
- Considerar en el procedimiento, las acciones de vigilancia, sobre la calidad de los Sistemas de Distribución de GLP por redes de tuberías.
- Considerar los riesgos a los que se expone la entidad, por los vacíos normativos en relación a Gas Licuado de Petróleo – GLP y gestionar con la CREG, la adopción de las normas que sean necesarias en dichos términos.
- Determinar y documentar los controles que internamente se desarrollan en el ejercicio de vigilancia, tanto en reportes como en estándares de calidad establecidos.

3.3.3 Cargue de Información y reportes al SUI

La Oficina de Control Interno, con el fin de verificar el comportamiento histórico de cargue de información al Sistema Único de Información SUI, equivalente a 10 años, mediante muestra selectiva, consultó y analizó la información de prestadores de Energía y Gas Combustible, a través del aplicativo del SUI desde el año 2009 hasta el 2019.

En la gráfica, se evidencia una leve mejora en el cargue de información del 2019 con respecto al promedio histórico de cargue de información en los últimos 10 años en el servicio de Gas Combustible del 1% y del 5% de Energía.



Ahora bien, con el fin de evaluar la oportunidad del cargue y calidad de la información al Sistema Único de Información SUI del año 2019 y 2020 por las empresas vigiladas para el servicio de Energía y Gas Combustible de conformidad con lo establecido en los actos administrativos correspondientes, a continuación, se presenta un análisis por sector, en la siguiente tabla:

3.3.3.1 Dirección Técnica de Energía

Tabla No. 6 Estado de Cargue SUI 2019- 2020 – Dirección Técnica de Energía

No. Prestadores	Tipo de Trámite / Año 2019				Tipo de Trámite / Corte Octubre 2020			
	Certificado	Pendiente	Total	% Cargue	Certificado	Pendiente	Total	% Cargue
257	30.140	5.041	35.181	85%	12.484	9.832	27.915	45%

Fuente Reporte SUI – Dirección Técnica Energía

Se evidencia que 257 prestadores vigilados del sector de Energía, para el año 2019 han certificado 30.140 formatos y formularios de un total de 35.181; cifra que representa un promedio de cargue de información en el SUI del 85%, presentando cargues pendientes de 5.041, lo que constituye un 14% de atraso en el cargue para dar cumplimiento al término establecido en los actos administrativos en diferentes tópicos. De acuerdo con el ejercicio realizado por la Oficina de Control Interno a la gestión de la Dirección Técnica de Energía, se evidenciaron 137 requerimientos para el año 2019 y 164 para el año 2020, por el no cargue de la información y calidad de la información; no obstante, la gestión efectuada por la Dirección Técnica de Energía, se presentan prestadores con bajo porcentaje de cargue de información en el SUI e inclusive con 0%.

A continuación, se relaciona las escalas del número de prestadores pendientes de cargue, en las vigencias 2019 y 2020, así:

Tabla No. 7 Información Desagregada Estado de Cargue SUI 2019- 2020

Cargue/ Año	No. Prestadores Energía						Total
	0%	>2% < 50%	>51%<72%	>73%<90%	>91%<99%	100%	
2019	24	25	22	68	80	38	257
2020	18	104	47	31	12	45	257

Fuente: Elaboración propia información remitida sobre Reporte SUI – DTGE

La anterior tabla refleja para el año 2019 que 118 prestadores se encuentran por encima de un cargue entre el 91 y 100% lo que representa que el 46% han cumplido los requerimientos de cargue de información al SUI; no obstante, el 54% ha incumplido dicha obligación. Situación similar se presenta para el año 2020 donde 122 prestadores se encuentran por debajo del 50% pendiente de cargue.

3.3.3.2. Dirección Técnica de Gas Combustible

Tabla No. 8 Estado de Cargue SUI 2019- 2020 – Dirección Técnica de Gas Combustible

No. Prestadores	Tipo de Trámite / Año 2019				Tipo de Trámite / Corte Octubre 2020			
	Certificado	Pendiente	Total	% Cargue	Certificado	Pendiente	Total	% Cargue
223	20.763	4.224	24.987	83%	11.310	4.466	15.776	72%

Fuente Reporte SUI – Dirección Técnica de Gas Combustible

Se evidencia para el año 2019 que 223 prestadores vigilados del sector de Gas Natural y GLP han certificado 20.763 formatos y formularios de un total de 24.987; cifra que representa un promedio de cargue de información en el SUI del 83%, presentando cargues pendientes de 4.224, lo que constituye un 17% de atraso en el cargue, para dar cumplimiento al término establecido en los actos administrativos en diferentes tópicos.

Con respecto al año 2020 y con ocasión de la situación de emergencia sanitaria, declarada por el Gobierno Nacional mediante Decreto 417 de 2020, la SSPD según Resolución 20201000009825 del 26/03/2020, modificada por la Resolución SSPD 20201000010215 del 03/04/2020, habilitó un esquema de reporte temporal de información financiera y operativa. No obstante, con fecha de corte octubre de 2020 se evidencia un cargue promedio al Sistema Único de Información SUI para el sector de Energía del 45% y para el sector de Gas un cargue promedio a octubre del 72%.

Dentro de la gestión realizada por la Dirección Técnica de Gas, se evidencia 120 requerimientos para el año 2019 y 477 para el año 2020, por el no cargue de la información y calidad de la información. A continuación, se relaciona las escalas del número de prestadores pendientes de cargue, en las vigencias 2019 y 2020, así:

Tabla No. 9 Información Desagregada Estado de Cargue SUI 2019- 2020

Cargue/ Año	No. Prestadores Gas Combustible					100%	Total
	0%	>2% <50%	>51% <72%	>73% <90%	>91% <99%		
2019	37	7	13	16	68	80	223
2020	49	12	10	134	16	2	223

Se pudo identificar, que durante la vigencia 2019, 37 empresas, es decir el 16,6%, presentó el 0% en el cargue de reportes en el SUI, cifra equivalente a 2893 reportes, y durante la vigencia 2020, un total de 49 empresas, equivalentes al 22%, dejaron de cargar un total de 2136 reportes.

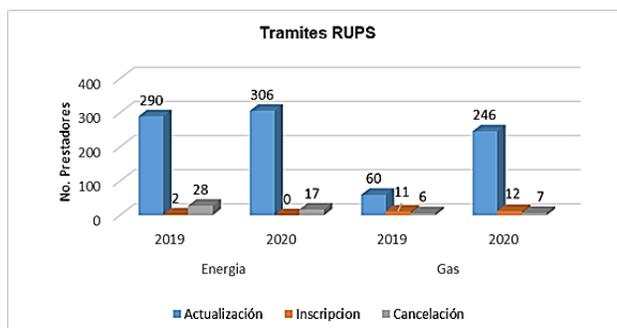
Se pudo establecer que existen algunas causas que afectan las solicitudes de investigación a prestadores que se encuentran en rangos de cargue 0% o inferiores al 50% de información en estado “PENDIENTE” en el SUI, debido a la capacidad operativa de la Delegada, no es posible iniciar acciones de control para todos los prestadores que incumplen con su obligación de reporte de información al SUI en condiciones de oportunidad, calidad e integralidad, especialmente, si se tiene en cuenta que en gran medida corresponden a prestadores que operan en las ZNI.

No obstante, lo anterior, reconociendo esta situación, desde el año 2019 la SDEGC inició la construcción de una metodología de perfilamiento de agentes que incumplen con los reportes al SUI, la cual será incorporada al SIGME este año y se encuentra en ejecución por parte de las Direcciones Técnicas. Como resultado de esta metodología, se espera solicitar las investigaciones a aquellos prestadores con mayor nivel de incumplimiento e impacto de la conducta.

En el rol de enfoque hacia la prevención la Oficina de Control Interno recomienda, establecer e implementar puntos de control efectivos en los proyectos de documentos, que permitan evaluar a los prestadores con mayor criticidad en atender, de manera oportuna y adecuada, las solicitudes y requerimientos que realizan las direcciones técnicas, frente a los reportes de información al SUI y avanzar en los procesos de investigación a que haya lugar.

3.3.4 Registro Único de Prestadores de Servicio – RUPS

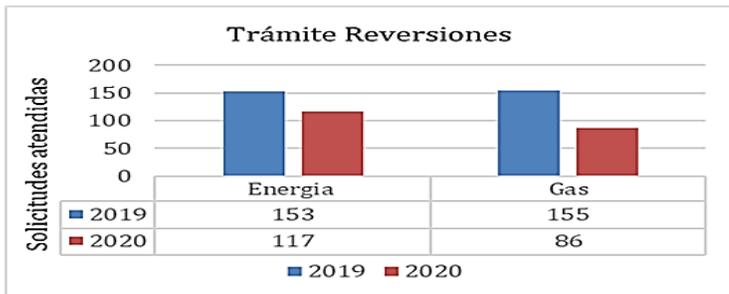
Con el fin de verificar el cumplimiento al trámite de las solicitudes o la gestión de oficio de la inscripción, actualización y cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) conforme al procedimiento de Registro Único de Prestadores CÓDIGO: VG-P-011 versión 4, se revisaron los puntos de control establecidos en SIGME, observando una tendencia positiva de atención en este tipo de trámites con corte a agosto 2020 frente al 2019, correspondiente a actualización de 246 prestadores para Gas Combustible y para Energía 306 prestadores evidenciando que se viene cumpliendo con el lleno de los requisitos de acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, obligación anual de actualizar el registro único de prestadores RUPS registradas y certificadas automáticamente en el aplicativo a través del Sistema Único de Información – SUI, tal como se muestra la gráfica:



Se evidencia una tendencia positiva de atención en este tipo de trámites con corte a agosto 2020 frente al 2019, correspondiente a actualización de 306 prestadores en Energía y 246 prestadores para Gas, evidenciando que se viene cumpliendo con el lleno de los requisitos de acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, obligación anual de actualizar el registro único de prestadores ante la SSPD.

3.3.5 Trámites de Reversiones de Información

Se efectuó una revisión al trámite de reversiones entre julio de 2019 a agosto de 2020, observando para las Direcciones Técnicas de Energía y Gas Combustible el siguiente comportamiento:

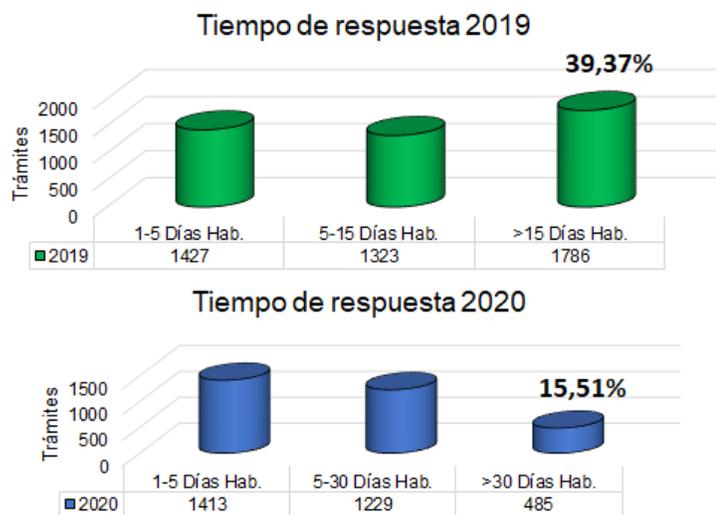


Se observa una disminución con corte a agosto de 2020, en el número de solicitudes atendidas de reversiones de Información que efectúan los prestadores, lo que evidencia mejora en los reportes de información en el SUI producto de las capacitaciones a los prestadores sobre el adecuado trámite de cargue de información SUI.

En cuanto al tiempo de respuesta, las reversiones se atendieron para el 2019 en un promedio de 27 días para Gas y 26 días para Energía y, en el 2020 corte agosto 2020 el promedio se encuentra en 33 días para Gas y para Energía en 38 días, lo que evidencia un posible incumplimiento de los términos del artículo quinto de la resolución SSPD N° 20171000204125 de 18/10/2017, presentando debilidad en la implementación del punto de control establecido en la actividad 8 del procedimiento Gestión de Trámites de Reversiones de Información SUI VG-P-013 “Controlar la gestión del trámite: Con el fin de prevenir el vencimiento del plazo legal (15 días hábiles según Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015 - incluyendo las suspensiones de plazos allí previstas)”; por lo que se recomienda fortalecer el punto de control seguimiento al “Reporte de Asignación y Respuestas” y el control efectivo del mismo.

3.3.6 Gestión de trámites

El Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible (creado mediante resolución 20175240085255 del 30/05/2017) posee un instrumento de seguimiento denominado “tabla de asignación”; en esta tabla se registran 8172 trámites desde enero de 2019 a octubre de 2020, de los cuales 71 no tienen información válida para determinar cierres de casos, 221 no poseen información de seguimiento y de estos sólo 36 son de octubre de 2020, es decir no hubo seguimiento en 185 casos. De estos casos 7763 tienen contabilización en los días es que se tarda el trámite y el resto fueron trasladados a prestadores o direcciones territoriales, teniendo un el siguiente comportamiento:



De acuerdo al comportamiento poblacional, el promedio de respuesta de los trámites es de 16,57 días, con una desviación estándar de 20,78 días; esto quiere decir que la mayoría de datos están por encima de la media de 16,57 días, y de acuerdo con el gráfico anterior son el 39,11% de los datos, siendo muy distinto a la media reportada en los informes de gestión del grupo que es de 7 días y sin análisis de varianza.

Para evaluar la gestión de trámites, se seleccionó una muestra de 30 trámites, se evaluó la oportunidad en la respuesta con una media de 6.54 días, y una desviación estándar, en dicha muestra es de 6.99 días. En los casos revisados en la muestra en todos se da respuesta de fondo a los peticionarios.

3.4 GESTIÓN DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

Durante la emergencia sanitaria, la SDEGC definió esquemas temporales de reporte de información mediante:

- Resolución AEGR 2020100010485 del 7-04-2020 expedida por la Superservicios ampliando el reporte de la información de los AEGR.

- Resolución SSPD No. 20201000009825 modificada por la Resolución SSPD No. 20201000010215, se habilitó un esquema de reporte temporal de información financiera y operativa para los Prestadores durante el periodo de las emergencias sanitaria, económica, social y ecológica declaradas por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 de 2020.

De acuerdo con el "INFORME FINANCIERO - REPORTES DE EMERGENCIA A 30 DE JUNIO" estas estrategias permitieron el seguimiento diario al flujo de caja de los prestadores a nivel empresarial para determinar y reportar el nivel de riesgo de liquidez. Se identificaron afectaciones de tipo financiero de varios prestadores y se validaron las solicitudes de apoyo de algunos prestadores a la SSPD como Emserpucar ESP, Energuaviare S.A. ESP y Enerca S.A. ESP. Según datos revisados en el SCORING, en los meses donde hubo mayor criticidad fue abril y mayo, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla No. 10 Escenario Criticidad Tipo de Riesgo – Energía y Gas

	ENERGÍA (41 PRES. X 21 MED.)	%	GAS (75 PRES. X 28 MED.)	%
RIESGO ALTO	18	1,9%	67	3,4%
RIESGO MEDIO ALTO	110	11,4%	330	16,5%
RIESGO MEDIO BAJO	272	28,1%	643	32,2%
RIESGO BAJO	567	58,6%	956	47,9%

Fuente: Elaboración propia información remitida sobre Reporte SUI – DTGG

La Delegada, también ha recurrido a otras estrategias, tales como:

- Implementar las Evaluaciones Integrales virtuales a los prestadores apoyándose en las herramientas virtuales disponibles y el trabajo en casa de sus profesionales.
- Realizar requerimientos de información que permitan identificar conductas presuntamente contrarias a la normatividad vigente, así como solicitudes de información a gerentes de prestadores sobre facturación por promedios.
- Continuar con el seguimiento a los programas de gestión y acuerdos de mejoramiento que se encuentra activos, a partir de los informes remitidos por los prestadores.
- Continuar con la expedición de los actos administrativos que impulsan o resuelven investigaciones en contra de los prestadores.

No se evidencia reprogramaciones en el plan de acción 2020 de la SDEGC, presentando una ejecución al 100% de acuerdo a lo planeado, por lo tanto, se considera que ha existido un adecuado manejo a esta situación, sin que afecte la función de inspección y vigilancia que establece la normatividad vigente.

3.5 USUARIOS HABILITADOS EN SUI

Se efectuó revisión a los usuarios habilitados y asociados a la Delegada para Energía y Gas Combustible con acceso al Sistema Único de Información SUI con roles y perfiles, observando que la información suministrada por la Delegada (10 activos) difiere con la reportada por la Mesa de ayuda de Informática (88 activos); por lo tanto, en el **rol de enfoque hacia la prevención la Oficina de Control Interno** recomienda, que se tenga un control de los usuarios activos (contratistas y/o personal de planta) y en la medida que se retiren se informe a la Oficina de Informática – Grupo SUI para su actualización, de tal forma que sean deshabilitados los roles permitidos en el SUI a aquellos contratistas una vez termine su contrato de prestación de servicios.

3.6 GESTIÓN A EMPRESAS INTERVENIDAS

Se identifica a continuación, un recuento de las acciones adelantadas y registradas en relación a las empresas intervenidas:

Electrificadora del Caribe - Electricaribe S.A. E.S.P.		
Programa de Gestión de Corto Plazo – PGCP, suscrito el 19 de septiembre de 2019		
Plazo de Cumplimiento: 30/06/2020	Último Informe: 15 de julio de 2020	PGCP – Prorrogado hasta el 30 de septiembre de 2020
Se encuentra pendiente de publicación, el informe correspondiente al periodo comprendido entre julio y septiembre de 2020		
Mediante RESOLUCIÓN No. SSPD - 20201000038935 DEL 24/09/2020, se define, reasumir funciones para la imposición y acuerdos de programas de gestión a nuevos operadores de energía constituidos en el marco de la solución empresarial de Electricaribe		
Empresas Municipales de Cartago - Emcartago S.A. E.S.P.		

Programa de Gestión de Corto Plazo – PGCP, suscrito el 6 de noviembre de 2020

Línea 1. Garantía de prestación de servicio de energía eléctrica: Implica la vinculación a través de un concurso público, de un aliado estratégico que, como operador de red, asuma por su cuenta y riesgo la prestación del servicio de energía eléctrica, en las actividades de distribución y comercialización en el área de prestación de EMCARTAGO E:S:P, durante un periodo determinado.

En fecha 12 de febrero de 2020, se acredita la vinculación de Enerpereira como aliado estratégico que asumió, por su cuenta y riesgo, la operación del servicio de energía eléctrica, al igual que la realización de inversiones a 20 años por 86 mil millones de pesos para mejorar la prestación de este servicio.

Ante la presentación de una sola oferta en el proceso de selección de un aliado estratégico para la operación del servicio de energía eléctrica, las Empresas Municipales de Cartago, en intervención, en fecha 21 de octubre de 2019, dio por terminado el proceso EMC-001/2019 de conformidad con lo señalado en el numeral 4.3 del pliego de Condiciones.

En fecha 6 de noviembre de 2020, durante la visita a Ecartago, la superintendencia hizo seguimiento a los compromisos definidos con la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. – Enerpereira, al obtener la adjudicación de la prestación del servicio de energía eléctrica en enero de 2020. Luego del proceso de empalme, la operación inició en abril de 2020. Sobre los primeros seis meses de ejecución, la Superservicios escuchó los resultados de la supervisión del contrato en temas como la vinculación de personal, frentes de inversión a corto plazo, comportamiento de indicadores, tarifas del servicio, gestión de mantenimiento de la infraestructura y actividades de poda, nuevos convenios para recaudo del pago de facturas, atención e información a los usuarios, campañas para cambio de medidores y aplicación de las normas de apoyo a los usuarios durante la pandemia por Covid 19, entre otros temas.

En fecha 30 de noviembre de 2020, Superservicios levantó la toma de posesión de Ecartago y devolvió su administración al municipio. Ecartago superó las causales que la llevaron a esta medida en marzo de 2014, mejoró indicadores y concretó el ingreso de un aliado estratégico para la prestación del servicio de energía. Resolución SSPD 20201000054515 del 30 de noviembre de 2020

Fuente: Elaboración propia Control Interno, con base en información remitida por la DTE y publicada en la página WEB Institucional

3.7 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

El presupuesto de gastos de funcionamiento en la SDEGC, con corte al 30 de septiembre de 2020, corresponde a \$1.503.719.038 Obligados, equivalentes al 62,21 % de ejecución, en relación con la apropiación vigente, tal como se muestra a continuación:

Tabla No 11 Comportamiento ejecución presupuestal a septiembre 30 de 2020

Recursos por Funcionamiento SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS					
DEPENDENCIA	APROPIACIÓN VIGENTE	COMPROMISOS	EJECUCIÓN COMPROMISOS	OBLIGACIONES	EJECUCIÓN OBLIGACIONES
200 SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS	2.417.269.159	2.332.734.742	96,50%	1.503.719.038	62,21%

Fuente SIF Nación II Ejecución presupuestal

En el rubro de inversión, la apropiación vigente para la SDEGC es equivalente a \$2.812.000.000; con corte al 30 de septiembre de 2020, se evidencia una ejecución acumulada de obligaciones por valor de \$1.450.631.469; es decir, equivalente al 52%, situación 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 Oficina de Control Interno, 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.

Tabla No. 12 Ejecución Presupuestal Proyecto de Inversión

Recursos de Inversión SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS					
CONCEPTO	APROPIACIÓN VIGENTE	COMPROMISOS	EJECUCIÓN COMPROMISOS	OBLIGACIONES	EJECUCIÓN OBLIGACIONES
INNOVACIÓN EN EL MONITOREO DE LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS COMBUSTIBLE A NIVEL NACIONAL	2.812.000.000	2.413.928.219	86%	1.450.631.469	52%

Fuente SIF Nación II Ejecución presupuestal

A fecha de cierre de la auditoría, los porcentajes de ejecución han aumentado, información que se reflejará en el informe presupuestal de cierre de vigencia de 2020 de la SDEGC y en el informe de seguimiento presupuestal que realiza la Oficina de Control Interno con corte a diciembre de 2020.

3.8 GESTIÓN DOCUMENTAL

Teniendo en cuenta el Instructivo de Organización Documental GD-I-003 para la correcta administración de los documentos que se generan y se tramitan en la entidad, se tuvieron en cuenta los siguientes procedimientos para la gestión de expedientes electrónicos SDEGC de la Superservicios, se revisaron los siguientes procesos:

Radicados sin expediente en Orfeo: Se revisó la revisión de los siguientes radicados:

- **20205291385132 -13/07/2020:** Se evidenció que siendo un radicado del mes de julio, a la fecha no se encuentra incluido en el expediente.
- **20205291249132 - 04/07/2020:** Se evidencio que se encuentra incluido en el expediente número 2019200351600002E.

- **20205291536062–31/07/2020:** Se evidencio que se encuentra incluido en el expediente número 2019230351600120E.
- **20205291491672 – 25/07/2020:** Se evidencio que se encuentra incluido en el expediente número 2019200020800001E.
- **20205291794992 - 31/08/2020:** Se evidencio que se encuentra incluido en el expediente número 2020220351600008E.
- **20205290499742 – 29/04/2020:** Se evidencio que se encuentra incluido en el expediente número 2019230351600020E.

Radicados que no tienen trámite en Orfeo: Se realizó verificación de los siguientes radicados:

- **20202300056523 - 2020/06/26:** se evidencia que el radicado ya se encontraba debidamente tramitado en Orfeo.
- **20202000014323 - 2020/01/29:** Se evidencia que a la fecha su estado corresponde a la solicitud de anulación.

Expedientes conformación Derechos de Petición: La dependencia no realiza conformación de expedientes de Derechos de Petición, toda vez que las respuestas de los Derechos de Petición que son atendidos por la dependencia son incluidas en el expediente del prestador.

Conformación de Expedientes Electrónicos: Se toma una muestra aleatoria de los expedientes: 2020200351600003E (GREG) y el expediente 2020220351600044E (Centrales Eléctricas del Norte de Santander) de la Subserie Procesos de Vigilancia y Control, se evidenció que corresponden a la serie documental, el cual se encuentran organizados de acuerdo al instructivo de Organización Documental GD-I-003 para la correcta administración de los documentos electrónicos de archivo.

3.9 REQUERIMIENTO ENTES DE CONTROL

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a 171 requerimientos de los órganos de control, 3 de los cuales fueron competencia de la SDEGC y, a partir de la verificación realizada, se evidencia culminada la actuación de la delegada en los 3 casos; es de anotar que no en todos los casos los entes de control solicitan una respuesta, pero la SDEGC, realizó retroalimentación al ente de control, en dos de los casos comentados, con información pertinente e integral, sin que se indicase un término para la gestión o respuesta de la Entidad.

3.10 CIERRE BRECHAS INFORMES ANTERIORES

La dependencia ha acogido las recomendaciones que se han hecho desde las auditorías anteriores por parte de la Oficina de Control Interno y se evidencia la gestión y el impacto positivo en los controles de los siguientes temas:

- Tiempo de respuesta de trámites, de acuerdo a la muestra revisada en el punto 5, se evidencia una media de 6.54 días con una desviación estándar de 6.99, lo que es un comportamiento estadísticamente conforme (dentro de los 15 días hábiles) pero hay elementos que se salen de este tiempo.
- También se evidencia que se ha creado una herramienta de gestión llamada “tabla de asignación” que permite hacer seguimiento a los radicados en responsable y plazos, la cual se ha estandarizado en campos de relleno.
- Actualización en la parametrización para capturar información para mejorar la verificación de los subsidios entregados.

3.11 ANÁLISIS RIESGOS - Ver anexo 1.

4 OBSERVACIONES

ID	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
1	De los trámites gestionados por el grupo de protección al usuario, en 2019, en promedio el 39.37% se están tardando más de 15 días en dar una respuesta. En 2020 en promedio el 15,51% de trámites está tardando más de 30 días. En la muestra seleccionada, 2 requerimientos superaron los 15 días hábiles de respuesta (20205290064092 26 días hábiles; 20205292045432 17 días hábiles).	Artículo 14. Ley 1755 de 2015, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Prestadores no resuelven oportunamente. • Alto volumen de trámites que exceda la capacidad del equipo. • Demora por las áreas en la reasignación de los tramites a la SDEGC. • Fallas del sistema de gestión documental e 	<ul style="list-style-type: none"> • Sanciones disciplinarias en contra de la entidad. • Tutelas en caso de estar relacionado con derechos fundamentales. • Riesgo psicosocial por altos volúmenes de trámites.

ID	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
			imposibilidad para radicar respuesta debido a frecuentes caídas del Orfeo, así como errores en el enrutamiento.	
2	Se identifica que el Manual Modelo de Riesgo Código VG-M-002 Versión 01, 2018 ¹ de Riesgo Código VG-M-002 Versión 01, 2018, se encuentra desactualizado.	• “Numeral 6. Política Operacional: El instructivo debe revisarse mínimo una vez al año”.	• Desactualización de registros y documentación del SIGME.	• Debilidad en la actualización de la documentación y/o registros del SIGME. • Dejar por fuera de evaluación a empresas con posible perfilamiento en niveles de riesgo.
3	Solicitudes de reversiones atendidas fuera de los plazos establecidos, para el 2019 promedio 27 días y para lo corrido corte agosto 2020 en 33 días para la DTGC.	SSPD N.º 20171000204125 de 18/10/2017 y actividad 8 del procedimiento Gestión de Trámites de Reversiones de Información SUI VG-P-013 “Controlar la gestión del trámite: Con el fin de prevenir el vencimiento del plazo legal (15 días hábiles según Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015 - incluyendo las suspensiones de plazos allí previstas)”	• Alto volumen de trámites por efectos de la emergencia sanitaria en las reversiones atendidas en 2020. • Generación de nuevos formatos y nuevos cargues. • Reiteración de posibles errores de los prestadores lo que demanda mayor tiempo para atender la solicitud de reversiones.	Incumplimiento normativo y vencimiento de términos

5 RECOMENDACIONES

- Generar esquemas de trazabilidad sobre los aportes que el plan de acción genera frente a los compromisos establecidos en el plan cuatrienal y el plan sectorial, dado que, se reflejan esfuerzos aislados y en algunos casos, acciones que aportan a los objetivos estratégicos, pero que no se están asociando.
- Fortalecer los puntos de control establecidos de tal forma que permitan evaluar a los prestadores con mayor criticidad en atender, de manera oportuna y adecuada, las solicitudes y requerimientos que realizan las direcciones técnicas, frente a los reportes de información al SUI y avanzar en los procesos de investigación a que haya lugar.
- Revisar los puntos de control definidos en los procedimientos, así como los controles operativos que se estén desarrollando, verificando su correcta ejecución y generando esquemas de mejora para su respectivo fortalecimiento, tal como se especifica en el cuerpo del informe bajo el rol de enfoque hacia la prevención que ejerce la OCI.
- Fortalecer el correcto uso y la atención de las alertas en la herramienta de autocontrol que maneja el grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible “tabla de asignación” debido a que se evidenciaron algunos registros no consistentes con la realidad (tiempos negativos de gestión), trámites que no poseen seguimiento y trámites que superan los 100 días hábiles de gestión sin alertas a las personas que las gestionan.

¹ Pág. 22 “numeral 4.2. Evaluaciones Integrales: (...) La SSPD utilizando la metodología anteriormente descrita, realizó un primer perfilamiento de riesgo y el cálculo arrojó las empresas que se encontraban en riesgo 3 (riesgo alto) por servicio para los años 2014 y 2015. Con estos resultados se seleccionaron las 10 empresas de Energía Eléctrica y Gas Combustible para realizar las Evaluaciones Integrales. (...) Esta nueva aproximación de evaluaciones integrales basadas en riesgos permitió conocer un panorama general del nivel de preparación y capacidad de gestión de riesgos al interior las supervisadas por la Delegada de Energía y Gas. Tras revisar las 20 evaluaciones realizadas durante 2017 se llegó a la conclusión que, a pesar de que algunos prestadores tienen sistemas sofisticados de gestión de riesgos, estos son la excepción y no la regla.”

6 CONCLUSIONES

- A través de esta evaluación se puede concluir que la Delegada de Energía y Gas cumple con las funciones de inspección y vigilancia, determinadas en los objetivos de los procesos y procedimientos asociados.
- Se identifica una cobertura bajo en la realización de evaluaciones integrales y visitas de inspección durante la vigencia 2019, dado que se realizaron 20 evaluaciones integrales (4%), y 31 visitas in situ, (6 %). Durante la vigencia 2020, se encuentran en ejecución, dadas las condiciones de la emergencia sanitaria.
- Aun cuando los procedimientos de Calidad y Seguridad en la prestación de los servicios públicos de Energía y Gas Combustible, se encuentran en proceso de actualización, se identificó, durante el periodo auditado, debilidades en la aplicación, de algunos puntos registrados en la documentación de calidad asociada.
- Dadas las circunstancias de emergencia sanitaria por la que atraviesa el país, la SDEGC ha demostrado compromiso para dar sostenibilidad a los Procesos de Inspección y Vigilancia, generando diferentes estrategias y dando cumplimiento al Plan de Acción de la vigencia 2020.

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

Anexo 1 - Análisis de riesgos

