



<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 26	<b>Mes:</b> mayo	<b>Año:</b> 2015
-------------------------------------	----------------	------------------	------------------

<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera
<b>Subproceso:</b>	Gestión de Ingresos GI-SP-001
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	Nelly González Poveda- Directora Financiera Nubia Stella Castillo G. - Coordinadora Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar.
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	<p>Evaluar la gestión realizada en cumplimiento del objetivo del Subproceso de Gestión de Ingresos de acuerdo con las normas establecidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación el cumplimiento de los procedimientos asociados al subproceso de Gestión de Ingresos, especialmente lo relacionado con: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Cobro del Anticipo de la Contribución Especial,</li> <li>* Estudio Técnico para Establecer la Tarifa de la Contribución Especial,</li> <li>* Liquidación de la Contribución Especial, y</li> <li>* Cobro y Registro del Pago de la Contribución Especial.</li> </ul> </li> <li>2. Verificar el cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de acción vigencia 2014.</li> <li>3. Seguimiento acciones correctivas preventivas y de mejora resultado auditorías internas.</li> <li>4. Efectuar seguimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República.</li> <li>5. Verificar cumplimiento del mapa de riesgos y normograma vigente.</li> <li>6. Seguimiento Ley de Transparencia 1712/2014 - Decreto 103 del 20/01/2015.</li> </ol>
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	Gestión adelantada por el subproceso de Gestión de ingresos, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 al 31 de Diciembre de 2014 en cumplimiento de los objetivos del proceso y de acuerdo con las normas establecidas.

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
Maritza Coca Espinel	Myriam Castro Cala

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
<b>Día</b>	13	<b>Mes</b>	04	<b>Año</b>	2015	<b>Desde</b>	9/04/2015	<b>Hasta</b>	30/04/2015	<b>Día</b>	22	<b>Mes</b>	05	<b>Año</b>	2015
							D / M / A		D / M / A						



## TABLA DE CONTENIDO

1. METODOLOGÍA .....	3
2. DESARROLLO DEL INFORME.....	4
2.1 Procedimiento Cobro del Anticipo de la Contribución Especial .....	4
2.2 Procedimiento Estudio Técnico para Establecer la Tarifa de la Contribución Especial.....	7
2.3 Procedimiento Liquidación de la Contribución Especial Cobro y Registro del Pago de la Contribución Especial.....	8
2.4 Seguimiento actividades propuestas en el Plan de Acción vigencia 2014: .....	12
2.5 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora .....	16
2.6 Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República:.....	17
2.7 Mapa de Riesgos.....	18
2.8 Normograma .....	23
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	24
ANEXOS (Ver anexo adjunto).....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



## 1. METODOLOGÍA

Se generó el plan de auditoría estableciendo entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar. El plan fue comunicado al Director Financiero y al líder del Subproceso de Gestión de Ingresos, mediante memorando 20151400029123 del 9 de abril de 2015, dando así inicio a la ejecución de la auditoría.

Seguidamente, se realizaron los correspondientes requerimientos de información para el período objeto de la auditoría, en especial el reporte de las liquidaciones de contribución especial generadas para la vigencia 2014, así como estudio técnico para establecer la tarifa de la contribución y la resolución que fija la tarifa de la contribución especial para la vigencia 2014. Una vez obtenida la información, se realizó una muestra sobre las liquidaciones por contribución especial, para el efecto se aplicó la siguiente fórmula:

Respecto de la gestión adelantada por el Subproceso de Gestión de Ingresos durante la vigencia 2014, se solicitó mediante correo electrónico del 16 de abril de 2014 un "reporte de las liquidaciones de contribución especial generadas para la vigencia 2014", obteniendo como resultado una población de 1.569 liquidaciones oficiales por contribución especial. A partir de dicha población se sustrajo una muestra 19 liquidaciones oficiales, a través de las cuales se hizo seguimiento a la aplicación de los procedimientos de: Estudio Técnico para Establecer la Tarifa de la Contribución Especial, Cobro del Anticipo de la Contribución Especial, Liquidación de la Contribución Especial y Cobro y Registro del Pago de la Contribución Especial.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población o universo

d= Error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que se obtiene revisar una muestra de la población y el que obtiene si se revisa el total de ella

p= Proporción de datos que poseen en la población la característica de estudio.

q= Proporción de datos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

Z= Valor que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de la investigación sean ciertos.

Posteriormente, se realizó la verificación inicial de información a través de las herramientas tecnológicas dispuestas, como el Sistema de Gestión Documental ORFEO, Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, Aplicativo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar.



Se solicitó a la líder del Subproceso de Gestión de Ingresos capacitación para efectuar consultas específicas en los aplicativos de Contribuciones y Cuentas por Cobrar.

Como resultado de las pruebas de auditoría adelantadas, se consolidó el informe preliminar de auditoría para su correspondiente retroalimentación por parte del Subproceso de Gestión de Ingresos.

## **2. DESARROLLO DEL INFORME**

Como producto del ejercicio auditor realizado al Subproceso de Gestión de Ingresos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se relacionan a continuación los resultados obtenidos, en desarrollo de los objetivos propuestos en el plan de auditoría aprobado, así:

### **2.1 Procedimiento Cobro del Anticipo de la Contribución Especial**

Con el propósito de garantizar los recursos necesarios para atender los compromisos presupuestales, que permitan garantizar el buen funcionamiento, cumplir con las metas establecidas y ejecutar las funciones encomendadas constitucional y legalmente de la entidad, principalmente al inicio de la vigencia fiscal, el Subproceso de Gestión de Ingresos GI-P-001 expide y publica en la página Web, la Resolución SSPD No. 20131300047415 del 14 de noviembre de 2013, a través de la cual se "establece el cobro del Anticipo de la Contribución Especial del año 2014 y se fijan los lineamientos para su recaudo".

En mérito de lo anterior, se estableció un anticipo del 60%, en el pago de la contribución especial de 2014, el cual se liquida sobre la contribución especial de 2013 que se encuentre en firme antes del 31 de diciembre de 2013, anticipo que deberá ser pagado a favor de la SSPD antes del 31 de enero de 2014.

Ahora bien, las liquidaciones que no se encuentren en firme antes del 31 de diciembre de 2013, tienen un mes calendario después de la respectiva firmeza para efectuar el pago del anticipo.

A continuación se relaciona por cada uno de los servicios objeto de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios, en especial, el valor liquidado por anticipo de contribución 2014, lo pagado y el porcentaje de recaudo, así:



SERVICIO PÚBLICO	VALOR LIQUIDADO DEL ANTICIPO	TOTAL LIQUIDACIONES (B)	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL LIQUIDACIONES	VALOR RECAUDADO POR ANTICIPO	TOTAL LIQUIDACIONES PAGADAS (A)	% DE EFECTIVIDAD (A/B)
ACUEDUCTO	7.849.648.000	418	28,3%	6.406.025.000	106	25%
ALCANTARILLADO	4.283.282.000	373	25,3%	3.712.402.000	97	26%
ASEO	6.441.821.000	430	29,2%	3.620.647.000	123	29%
CONSOLIDADO	99.571.000	5	0,3%	83.362.000	1	20%
ENERGIA ELÉCTRICA	23.708.567.000	113	7,6%	21.971.612.000	54	48%
GAS LICUADO DEL PETRÓLEO	1.859.141.000	74	5,0%	736.945.000	13	18%
GAS NATURAL	5.748.623.000	62	4,2%	3.934.589.000	25	40%
<b>TOTAL</b>	<b>49.990.653.000</b>	<b>1.475</b>	<b>100,0%</b>	<b>40.465.582.000</b>	<b>419</b>	<b>28%</b>

Fuente: Reporte anticipo de contribución 2014 – suministrado por el Subproceso de Gestión de Ingresos.

Como se observa en el cuadro anterior, en el año 2014 se liquidó por concepto de anticipo de contribución especial, \$49.990,6 millones de pesos, correspondientes a 1.475 liquidaciones.

De las 1.475 liquidaciones, 1.221 se efectuaron a los servicios de: Acueducto, alcantarillado y aseo, representando el 82,8% del total de liquidaciones; 141 liquidaciones corresponden a los servicios: Consolidados, gas licuado del petróleo y gas natural, representando el 9,6% y las 113 liquidaciones restantes se efectuaron al servicio de energía con un peso del 7,6%.

Con respecto a las liquidaciones por servicio público consolidado, es de precisar que algunos prestadores de servicios públicos reportaron al SUI estados financieros agrupados, sobre los cuales se liquidó el anticipo de la contribución.

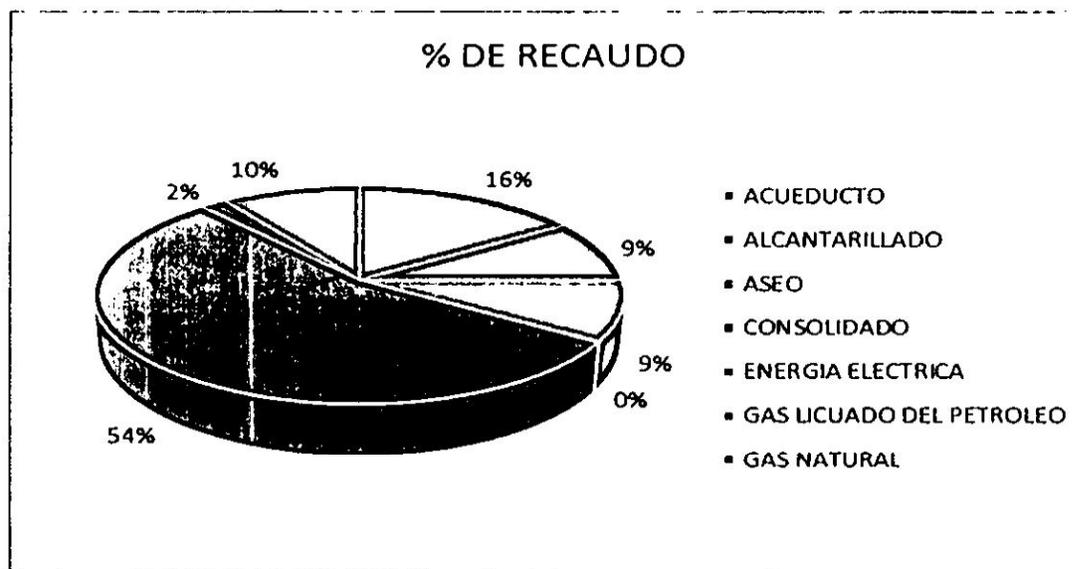
Frente al total recaudado por concepto de anticipo de contribuciones por valor de \$40.465,5 millones de pesos, este representa el 42% del presupuesto de ingresos corrientes aprobado para la entidad en la vigencia 2014, el cual asciende a la suma de \$96.562 millones de pesos.

Desde el punto de vista de cantidad de liquidaciones, de las 1.475, se hicieron efectivas 419, es decir el 28%, observando que la mayor concentración se presentó en el servicio de energía eléctrica con un 48%, seguido del servicio de gas natural con el 40%. Para los demás servicios se observa menor efectividad en el pago del anticipo, presentando una respuesta que oscila entre el 18% y 29%, como se muestra en el siguiente cuadro resumen.

SERVICIO PÚBLICO	TOTAL LIQUIDACIONES (B)	TOTAL LIQUIDACIONES PAGADAS (A)	% DE EFECTIVIDAD (A/B)
ENERGIA ELÉCTRICA	113	54	48%
GAS NATURAL	62	25	40%
ASEO	430	123	29%
ALCANTARILLADO	373	97	26%
ACUEDUCTO	418	106	25%
CONSOLIDADO	5	1	20%
GAS LICUADO DEL PETRÓLEO	74	13	18%
<b>TOTAL</b>	<b>1.475</b>	<b>419</b>	<b>28%</b>



Adicionalmente, podemos concluir que a pesar de que las liquidaciones del servicio de energía tan solo fueron 113 de las 1.475 efectuadas, presentaron mayor atención al pago del anticipo con un 48%. Así mismo generaron el 54% de los recursos por concepto de anticipo de la contribución especial para la vigencia 2014, como se muestra en la siguiente gráfica.



SERVICIO	VALOR RECAUDADO	% DE RECAUDO
ACUEDUCTO	6.406.025.000,00	16%
ALCANTARILLADO	3.712.402.000,00	9%
ASEO	3.620.647.000,00	9%
CONSOLIDADO	83.362.000,00	0%
ENERGIA ELECTRICA	21.971.612.000,00	54%
GAS LICUADO DEL PETROLEO	736.945.000,00	2%
GAS NATURAL	3.934.589.000,00	10%
<b>TOTALES</b>	<b>40.466.582.000,00</b>	<b>100%</b>

Ahora bien, del total recaudado por anticipo de contribución para la vigencia 2014, el 62,3% se concentró entre \$46.000 y \$1.000.000.000, correspondientes a 411 liquidaciones. El 37% restante del recaudo por anticipo, se concentró entre \$1.000.000.001 y \$5.000.000.000, que corresponden a ocho liquidaciones, como se muestra en el siguiente cuadro.



RANGO	TOTAL LIQUIDACIONES PAGADAS	VALOR RECAUDADO (Millones de pesos)	% DE RECAUDO	EMPRESAS CON ANTICIPOS ENTRE 1.000.000.001 y 5.000.000.000
46.000 - 1.000.000.000	411	25.206,40	62,3%	
1.000.000.001 - 2.000.000.000	5	6.936,00	17,1%	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. Isagen S.A. E.S.P. Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (Acueducto) Codensa S.A. ESP
2.000.000.001 - 3.000.000.000	2	4.140,00	10,2%	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.
3.000.000.001 - 4.000.000.000	0	0,00	0,0%	
4.000.000.001 - 5.000.000.000	1	4.183,00	10,3%	Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (Energía Eléctrica)
<b>TOTALES</b>	<b>419</b>	<b>40.465,40</b>	<b>100%</b>	

De lo anterior, podemos concluir que el 37,7% del recaudo por concepto de anticipo de contribución especial se debe al pago de ocho liquidaciones por valor de \$15.259 millones de pesos, de las empresas:

- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P ( Alcantarillado y Acueducto)
- Isagén S.A. E.S.P.
- Electrificadora de Santander S.A. E.S.P.
- Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (Acueducto y Energía Eléctrica)
- Codensa S.A. ESP
- Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.

Conforme lo solicitado por el responsable del proceso y subproceso en la reunión se cierre de auditoría, la observación y recomendación con respecto al anticipo de la contribución se traslada al numeral 2.7 del Mapa de Riesgos.

## 2.2 Procedimiento Estudio Técnico para Establecer la Tarifa de la Contribución Especial

Para determinar la tarifa de la contribución especial, la Superservicios en primer lugar debe establecer los costos de los servicios que presta, teniendo en cuenta “todos los gastos de funcionamiento, y la depreciación, amortización u obsolescencia de sus activos, en el periodo anual respectivo.”, conforme lo señalado en el Artículo 85.1 de la Ley 142 de 1994.

La tarifa máxima de cada contribución no podrá exceder del 1% del valor de los gastos de funcionamiento, asociados al servicio sometido a regulación y la Superservicios solamente podrá cobrar la tarifa que arroje el valor necesario para cubrir el presupuesto anual, de resultar excedente este será trasladado al Fondo Empresarial.



La Dirección Financiera, con base en los estados financieros reportados al SUI por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de la vigencia 2013, modeló y proyectó la tarifa para liquidar la contribución especial de la vigencia 2014, teniendo en cuenta la apropiación presupuestal de la Superservicios aprobada para la vigencia 2014 en la Ley 1687 del 11 de diciembre de 2013 y el Decreto de liquidación del Presupuesto General de la Nación 3036 del 27 de diciembre de 2013, por valor de \$96.562,0 millones de pesos de ingresos corrientes

Conforme lo anterior, la Superservicios realizó el análisis costo beneficio y determinó que no es conveniente incurrir en los costos de liquidación, cobro y recaudo de la contribución especial cuya liquidación sea inferior a \$1.274.712, situación que se verificó en la muestra establecida sobre las liquidaciones por contribución especial vigencia 2014.

Realizado el estudio técnico, con base en la información financiera que reportan los prestadores al SUI de la vigencia 2013 la Superservicios estableció la base gravable para la liquidación de la contribución especial de 2014, quedando conformada por los gastos de administración (excepto la cuenta 5120), servicios personales, servicios generales, arrendamientos, licencias de operación del servicio, comité de estratificación, órdenes y contratos de mantenimiento y reparaciones, honorarios, servicios públicos, materiales y otros costos de operación, seguros y órdenes y contratos por otros servicios.

Con base en el estudio técnico, se determinó que los prestadores de servicios públicos domiciliarios vigilados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios deben pagar a la entidad una contribución especial para la vigencia 2014 aplicando una tarifa del 0,9299%.

Conforme lo anterior, se puede concluir que la entidad cumplió con el objetivo del Procedimiento Estudio Técnico Para Establecer La Tarifa De La Contribución Especial "Realizar el estudio técnico para establecer la tarifa de la contribución especial en concordancia con el presupuesto de ingresos de la entidad por concepto de "tasas multas y contribuciones" aprobado para la vigencia.

### **2.3 Procedimiento Liquidación de la Contribución Especial Cobro y Registro del Pago de la Contribución Especial.**

Respecto de la gestión adelantada en el Subproceso de Gestión de Ingresos durante la vigencia 2014, a partir de la muestra establecida de 19 liquidaciones oficiales, se hizo seguimiento a la aplicación y cumplimiento de los objetivos correspondientes a los procedimientos de: Estudio Técnico para Establecer la Tarifa de la Contribución Especial, Cobro del Anticipo de la Contribución Especial, Liquidación de la Contribución Especial y Cobro y Registro del Pago de la Contribución Especial.

El 42% de la muestra establecida corresponde a liquidaciones oficiales por contribución especial al servicio de alcantarillado, el 26% al servicio de acueducto, el 16% al servicio de aseo; el 16% restante corresponde a liquidaciones de los servicios de gas natural, energía y GLP.



A partir de la verificación de las liquidaciones obtenidas en la muestra, relacionadas en el anexo 1, se evidenciaron las siguientes situaciones:

#### **Observación 1:**

- Se pudo establecer para 12 liquidaciones de las 19 analizadas en la muestra, es decir en el 63% no se presentó pago de anticipo por contribución.
- En seis de los casos analizados en la muestra se presentó pago de anticipo; sin embargo, al consultar en el aplicativo de contribuciones link: <http://apinternas.superservicios.gov.co/contribuciones/faces/JSF/modulos/reportes.jsp>, se indica que el valor pagado por anticipo es \$0,00.
- Con respeto al Procedimiento Liquidación de la Contribución Especial, actividad tres, se pudo evidenciar que el reporte de erogaciones hace parte del expediente virtual Orfeo conforme lo señala el procedimiento. Sin embargo, en repetidas oportunidades se evidenció sin identificar el tipo de documento, adicionalmente se relaciona dos veces por cada radicado, en el primer anexo se muestra la imagen parcialmente y en el segundo anexo se muestra la imagen completa.
- En cuatro de los 19 casos analizados en la muestra (20145340021796, 20145340022076, 20145340023246 y 20145340022286), la notificación personal salió por fuera del término legal establecido<sup>1</sup> en la ley 1437 de 2011.
- En el expediente 2014534260100916E, el oficio de citación personal (20145000326841), aparece con firma de recibido, sin embargo no se pudo evidenciar el diligenciamiento del formato NT-F-002 de notificación personal establecido en la actividad 8 del procedimiento de notificaciones Ley 1437 de 2011.
- En el expediente 2014534260100136E, el término para proceder con la notificación por aviso del radicado 20145000373131 del 07/07/2014 excedió el límite legal establecido en el artículo 69<sup>2</sup> de la Ley 1437 de 2011.

<sup>1</sup> (...) Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente. (...) negrilla fuera de texto.

<sup>2</sup> (...) (...) Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. (...) negrilla fuera de texto.

(...)En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal. (...)

- En el radicado 20145000328331 del 17/06/2014, expediente virtual 2014534260101032E, no se evidencia el acuse de recibo del envío del oficio de notificación por aviso, contraviniendo lo establecido en la actividad 9 del “Procedimiento Notificaciones Ley 1437 de 2011” en donde la notificación no se considera surtida hasta tanto no se tenga el acuse de recibo.

**Recomendación 1:** Se reitera al líder del Subproceso de Notificaciones fortalecer los puntos de control para llevar de manera adecuada las notificaciones especialmente las de Ley 1437 de 2011- NT-P-002, con el fin de evitar incumplimientos de ley que puedan traer consecuencias jurídicas a la entidad; situación que ya había sido observada por la Oficina de Control Interno, mediante radicado No. 20131400047923 del 05-08-2013 y en seguimiento efectuado según memorando SSPD 20141400066093 del 16/07/2014.

Realizar actividades de ajuste al aplicativo de contribuciones con el fin de que los valores pagados por anticipo se vean reflejados al realizar las diferentes consultas.

Con respecto a la observación 1, la Dirección Financiera mediante correo electrónico del 22 de mayo de 2015, manifestó:

*“El Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar realizará las gestiones pertinentes con la Oficina de Informática para identificar las causas por las que en algunas empresas no se evidencia el pago del anticipo realizado por las empresas y si es necesario solicitar los ajustes correspondientes al aplicativo de contribuciones en el módulo de reportes (liquidación de empresas). Se realizó la verificación en otras empresas y la información del pago de anticipo se encuentra completa.*

*En cuanto a las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en relación a los procesos de notificación de las liquidaciones de contribución especial, se identificó que el Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar las remitió a tiempo al Grupo de Notificaciones para los trámites pertinentes.*

*Teniendo en cuenta que los trámites de notificación están fuera del alcance del Subproceso de Gestión de Ingresos como se puede evidenciar en las actividades del procedimiento de Liquidación de la Contribución Especial que termina en el envío de la liquidación de la contribución especial para el trámite de notificación y en el procedimiento de Cobro y Registro del pago de la contribución especial, que inicia con la expedición de la constancia de firmeza expedida por el notificador asignado. Se considera que esta observación debe ser al Subproceso de Notificaciones NT-SP-001 y no debe hacer parte del informe de auditoría de Subproceso de Gestión de Ingresos, porque estas situaciones no se pueden gestionar desde este grupo.*

*Es importante aclarar que se hace un seguimiento permanente a las liquidaciones de la contribución especial, entre ellas las que se encuentran en proceso de notificación, pero no al detalle de determinar si las enviaron dentro de los tiempos establecidos por la Ley 1437 de 2011, ya que esto excedería las funciones del Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar y por ende de la Dirección Financiera, ya que el proceso de notificación está en cabeza de la Secretaria General de la Entidad”.*



Teniendo en cuenta, lo manifestado por la Dirección financiera esta Oficina modifica la observación, en el sentido de precisar que el responsable del Subproceso de Notificaciones debe establecer los controles para llevar de manera adecuada las notificaciones especialmente las de Ley 1437 de 2011- NT-P-002, con el fin de evitar la materialización del riesgo “Posible incumplimiento al debido proceso por la no notificación de los actos administrativos o indebida notificación del mismo” conllevando a: Sanciones, reprocesos, investigaciones disciplinarias y deterioro de la imagen institucional.

Conforme lo anterior y considerando que en el mapa de riesgos del subproceso de Gestión de Ingresos, contempla como una de las causas del riesgo “No recaudar los recursos por Contribuciones para el funcionamiento de la Entidad” -las “Demoras en la notificación del acto administrativo de la liquidación de los prestadores”, el cual cuenta con el instrumento documentado en SIGME “Coordinar con el Grupo de Notificaciones la notificación personal de la contribución especial de las empresas más representativas en todo el país”, esta Oficina mantiene la observación.

- Con respecto a los intereses moratorios se simuló el pago de capital e intereses a 31/12/2014 para la liquidación de contribución especial de radicado 20145340028556, evidenciando la aplicación del Artículo 634 del Estatuto Tributario para el cálculo de los intereses moratorios, por valor de \$276,000.

No obstante lo anterior, no se evidenció el reconocimiento de los intereses moratorios, conforme lo establecido en el PLAN GENERAL DE CONTABILIDAD PÚBLICA, **numeral 9.1.4 Normas técnicas relativas a las cuentas de actividad financiera, económica, social y ambiental, Párrafo 266** “Los intereses de mora derivados de los derechos, por estar sometidos a situaciones inciertas, deben reconocerse atendiendo al principio de prudencia.

En caso de no reconocer el ingreso, deberá revelarse dicha situación en cuentas de orden contingentes y en las notas a los estados, informes y reportes contables.” Situación que se reitera en el procedimiento para el registro contable de los intereses de mora en el SIIF parametrizado el 17 de abril de 2013.

**Observación 2:** Considerando que los intereses moratorios de la contribución especial son derechos ciertos para la entidad en la medida en que son reconocidos en el artículo 85.6 de la Ley 142 de 1994, se debe atender para su registro y control lo establecido en el Plan General de Contabilidad Pública, numeral 9.1.4.1. Párrafo 266<sup>3</sup>.

**Recomendación 2:** Adelantar acciones en conjunto con el Subproceso de Gestión Contable para que se lleve un control de los intereses moratorios causados y se reflejen en la contabilidad toda vez que son derechos ciertos a partir de que se vence el término del pago a la contribución especial.

---

<sup>3</sup> 266. Los intereses de mora derivados de los derechos, por estar sometidos a situaciones inciertas, deben reconocerse atendiendo al principio de prudencia. En caso de no reconocer el ingreso, deberá revelarse dicha situación en cuentas de orden contingentes y en las notas a los estados, informes y reportes contables.



## 2.4 Seguimiento actividades propuestas en el Plan de Acción vigencia 2014:

En virtud de lo establecido por el Decreto 775 de 2005, el cual en su artículo 36 estipula: "En el Plan Anual de Gestión se identificarán todos los proyectos, actividades y funciones que deberá desarrollar la Superintendencia y será la base para la concertación de objetivos y posterior evaluación de los servidores de carrera.

Dicho Plan incluirá de manera detallada todas las metas operativas institucionales e individuales y las acciones de mejoramiento a las que se comprometerá cada Superintendencia, el Superintendente y cada uno de los servidores públicos de la entidad, durante la vigencia del Plan."

En virtud de lo anterior, se realizó la medición de los logros del subproceso de Gestión de Ingresos a partir del desarrollo de las tareas orientadas al cumplimiento del plan de acción suscrito para la vigencia de 2014, con el fin de establecer si las metas fueron suficientes para el logro de los objetivos del área y de la entidad como tal.

Para el año 2014, se programaron 8 actividades que debían ser ejecutadas por el Subproceso de Gestión de Ingresos, las cuales se relacionan en el siguiente cuadro.

**Plan de Acción 2014 Subproceso Gestión de Ingresos.**

Codigo Actividad	Actividad	Actividad Demanda	Meta Anual	Avance Indicador	Meta Real	% Actividad
68	Liquidar recibo del anticipo de la contribución	FALSO	50168276	49990653	0	99,65%
69	Recaudar el anticipo de la contribución especial	FALSO	49990653	40417905	0	80,85%
70	Realizar el estudio técnico de la contribución especial	FALSO	1	1	0	100,00%
71	Liquidar la contribución especial a cargo de los prestadores	FALSO	96562000	96156389	0	99,58%
72	Recaudar la contribución especial	FALSO	51675337	57981738	0	112,20%
73	Realizar el seguimiento de la liquidación y recaudo de la contribución especial	VERDADERO	100	12	12	100,00%
74	Seguimiento a los actos administrativos que resuelven recursos de reposición	FALSO	7	7	0	100,00%
23	Presentar proyecto de autoliquidación de la Contribución Especial para vigencias futuras	FALSO	1	1	0	100,00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME (Valores en miles de pesos)

Como se observa en el cuadro anterior, las actividades 68, 69 y 71, presentaron un cumplimiento por debajo del 100%, mientras que las actividades: 70, 73, 74 y 23 se cumplieron al 100%, finalmente la actividad 72 presentó ejecución por encima del 100% de la meta establecida.



Para el respectivo seguimiento se tuvo en cuenta las cuatro actividades que presentaron cumplimiento por fuera de la meta establecida. Presentando las siguientes observaciones:

### **Observación 3:**

**Actividad 68:** "Liquidar recibo del anticipo de la contribución" Conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20131300047415 del 14/11/2013, "Los prestadores de servicios públicos domiciliarios, deberán pagar a favor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, antes del 31 de enero de 2014, la suma correspondiente al sesenta por ciento (60%) del valor de la contribución especial liquidada en el año 2013, siempre que la liquidación haya quedado en firme antes del 31 de diciembre del mismo año."

Conforme la información registrada en SISGESTION, en enero de 2014, se liquidó como anticipo sobre la contribución en firme a 31 de diciembre de 2013, \$47.427.764.400, posteriormente en los meses de febrero a mayo de 2014, se continuó liquidando dicho anticipo sobre las contribuciones del año 2013 que fueron quedando en firme, hasta lograr una meta por valor de \$47.329.700.400. Sin embargo, dicha información no concuerda con el avance del indicador reportado en la misma aplicación con corte a 31 de diciembre de 2014 por valor de \$49.990.653 miles de pesos, tal como se puede observar en la columna 5 del cuadro Plan de Acción 2014 Subproceso Gestión de Ingresos.

Adicionalmente, en la tercera columna del cuadro Plan de Acción 2014 Subproceso Gestión de Ingresos, se indica que esta actividad no es a demanda; sin embargo, conforme lo manifestado en el párrafo anterior, *dicha actividad es el resultado de liquidar un anticipo sobre las contribuciones de la vigencia inmediatamente anterior, en la medida en que vayan quedando en firme.*

Finalmente, en el mes de febrero de 2014, en la descripción de actividad se indica "*En el mes de febrero se liquidó por concepto de anticipo contribución especial vigencia 2014 la suma de \$308.139.000, de un total de 49.245.661.800 correspondiente al 60% de las firmezas de la vigencia 2014 con corte a 28 de febrero de 2014*", lo cual resulta contrario con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20131300047415 del 14/11/2013, toda vez que el anticipo se liquida sobre la contribución especial en firme del año inmediatamente anterior, para el caso que nos ocupa de la vigencia 2013. (Negrilla fuera de texto).

**Actividad 69:** "Recaudar el anticipo de la contribución especial". En las explicaciones registradas en SISGESTION para el mes de enero de 2014, se indica que "Durante el mes de enero el Grupo de Contribuciones recaudo un valor de \$26.332.932.800 por concepto de anticipo el cual corresponde a un 56% del valor liquidado por este concepto (47.088.717.000)", cifra que difiere de la reportada para enero de 2014, en la **actividad 68** "Liquidar recibo del anticipo de la contribución". (Negrilla fuera de texto).

**Actividad 71:** "Liquidar la contribución especial a cargo de los prestadores", conforme la información registrada en SISGESTION, la meta establecida corresponde a \$96.562.000 logrando un avance de cumplimiento del indicador de \$96.156.389, es decir el 99,58%. Sin embargo, al sumar las liquidaciones registradas en la descripción del avance mensual, el total no es igual al registrado en el avance a 31/12/2014. Para mayor ilustración, a continuación en el cuadro se



relacionan los avances registrados en SIGGESTION para cada mes:

MES	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
enero	(en blanco)
febrero	(en blanco)
marzo	(en blanco)
abril	(en blanco)
mayo	(en blanco)
Julio	Durante el mes de julio de 2014 el Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar ha liquidado <b>\$2.069.090.000</b> correspondiente a 2,14% del total de presupuesto de ingresos por concepto de "Tasas, Multas y Contribuciones" para la vigencia del año 2014 ( <b>\$96.56</b> )
Agosto	Durante el mes de agosto de 2014 el Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar realizó la liquidación de contribución especial por valor de <b>\$5.032.872.000</b> y se práctico una revocatoria por <b>\$67.807.000</b> para un neto de liquidaciones de <b>\$4.965.065.000</b> , de
septiembre	Durante el mes de septiembre de 2014 el Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar realizó la liquidación de contribución especial por valor de <b>\$37.476.000</b> correspondiente a la reliquidación de la revocatoria, de un total programado para el mes de <b>\$9.656.200.000</b> (se reporta en millones)
Octubre	Durante el mes de octubre de 2014 el Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar no genero liquidaciones de la Contribución Especial en espera del análisis por parte de la Oficina Asesora Juridica de la Sentencia del Consejo de Estado 20253 del 17 de septiembre de 2014, en la cual se resolvió declarar la ilegalidad de la Resolución SSPD – 20111300008735 del 12 de abril de 2011, mediante la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, fijó de manera general las erogaciones de gastos de funcionamiento asociados a la prestación de los servicios sometidos a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para la liquidación de la Contribución Especial prevista en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994 y cuyas cuentas contables fueron utilizadas para la liquidación de la Contribución Especial de la vigencia 2014.
Noviembre	Durante el mes de noviembre de 2014 el Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar no genero liquidaciones de la Contribución Especial, teniendo en cuenta el concepto expedido por la Oficina Asesora Juridica sobre los efectos de la Sentencia del Consejo de Estado 20253 del 17 de septiembre de 2014, en la cual se resolvió declarar la ilegalidad de la Resolución SSPD – 20111300008735 del 12 de abril de 2011, mediante la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, fijó de manera general las erogaciones de gastos de funcionamiento asociados a la prestación de los servicios sometidos a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para la liquidación de la Contribución Especial prevista en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994 y cuyas cuentas contables fueron utilizadas para la base de liquidación de la Contribución Especial de la vigencia 2014.
Diciembre	Durante el mes de diciembre de 2014 el Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar no genero liquidaciones de la Contribución Especial, teniendo en cuenta el concepto expedido por la Oficina Asesora Juridica sobre los efectos de la Sentencia del Consejo de Estado 20253 del 17 de septiembre de 2014, en la cual se resolvió declarar la ilegalidad de la Resolución SSPD – 20111300008735 del 12 de abril de 2011, mediante la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, fijó de manera general las erogaciones de gastos de funcionamiento asociados a la prestación de los servicios sometidos a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para la liquidación de la Contribución Especial prevista en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994 y cuyas cuentas contables fueron utilizadas para la base de liquidación de la Contribución Especial de la vigencia 2014.

Fuente: Aplicativo SIGGESTIÓN.

Por otro lado, la meta registrada en la descripción del avance en los meses de julio y septiembre difiere de la meta anual del indicador.

**Actividad 72:** Recaudar la contribución especial: la meta establecida en SIGGESTION corresponde a \$51.675.337 con un avance de cumplimiento del indicador de \$57.981.738, presentándose una sobre estimación de la meta del 112,20%. No obstante lo anterior, al sumar los recaudos registrados en la descripción del avance mensual, no suma el total registrado en el avance del indicador a 31/12/2014. A continuación en el cuadro se relacionan los avances por cada mes registrados en SIGGESTION:



MES	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
Enero	(en blanco)
Febrero	(en blanco)
Marzo	(en blanco)
abril	(en blanco)
Mayo	(en blanco)
Junio	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios expidió la Resolución 20141300018055 del 3 de junio de 2014 "Por la cual se fija la tarifa de la contribución especial a la cual se encuentran sujetos los prestadores de servicios públicos domiciliarios"
Julio	Durante el mes de julio el Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar continuó con el proceso de recaudo de la Contribución Especial de la vigencia 2014 de las liquidaciones que se encuentran en firme. Teniendo en cuenta que el plazo para pagar esta c
Agosto	Durante el mes de agosto el Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar continuó con el proceso de recaudo de la Contribución Especial de la vigencia 2014 de las liquidaciones que se encuentran en firme. Se realizó el recaudo de contribución especial p
Septiembre	"Durante el mes de septiembre el Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar continuó con el proceso de recaudo de la Contribución Especial de la vigencia 2014 de las liquidaciones que se encuentran en firme. Se realizó el recaudo de contribución especial por \$20.897.059.660,12 de un total de \$8.852.312.400 correspondiente al 10% del valor de las liquidaciones que se encuentran en firme a 30 de septiembre de 2014. (se reporta en millones)
Octubre	Durante el mes de octubre el Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar continuó con el proceso de recaudo de la Contribución Especial de la vigencia 2014 de las liquidaciones que se encuentran en firme. Se realizó el recaudo de contribución especial por \$13.960.215.122,72 de un total de \$18,946.413.000 correspondiente al 20% del valor de las liquidaciones que se encuentran en firme a 31 de octubre de 2014. Este menor valor de ejecución corresponde a una gestión de cobro adecuada así como una pronta respuesta a los recursos de reposición y apelación interpuestos, lo que ha permitido que se haya dado un recaudo más alto en los meses anteriores; que dan como resultado acumulado una sobreejecución en el recaudo, (se reporta en millones)
Noviembre	Durante el mes de noviembre el Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar continuó con el proceso de recaudo de la Contribución Especial de la vigencia 2014 de las liquidaciones que se encuentran en firme. Se realizó el recaudo de contribución especial por \$974.239.896 de un total de \$18,946.413.000 correspondiente al 20% del valor de las liquidaciones que se encuentran en firme a 30 de noviembre de 2014. Este menor valor de ejecución corresponde a una gestión de cobro adecuada así como una pronta respuesta a los recursos de reposición y apelación interpuestos, lo que ha permitido que se haya dado un recaudo más alto en los meses anteriores; que dan como resultado acumulado una sobreejecución total en el recaudo.
Diciembre	"Durante el mes de diciembre el Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar continuó con el proceso de recaudo de la Contribución Especial de la vigencia 2014 de las liquidaciones que se encuentran en firme.  Se realizó el recaudo de contribución especial por \$281.558.997 de un total de \$18.987.498.000 correspondiente al 20% del valor de las liquidaciones que se encuentran en firme a 31 de diciembre de 2014.  Este menor valor de ejecución corresponde a una gestión de cobro adecuada así como una pronta respuesta a los recursos de reposición y apelación interpuestos, lo que ha permitido que se haya dado un recaudo más alto en los meses anteriores; que dan como resultado acumulado una sobreejecución total en el recaudo en la vigencia 2014. (cifras en miles)

Fuente: Aplicativo SIGGESTIÓN

**Recomendación 3:** Mejorar los reportes mensuales que se registran en el aplicativo SIGGESTION, de tal forma que en el plan de acción la descripción de las actividades y/o avances se efectúen de manera detallada con el fin de que los indicadores reflejen el grado de cumplimiento entre lo programado Vs. lo ejecutado.



Realizar un análisis de las cifras reportadas y realizar los ajustes correspondientes, con el fin de mostrar la ejecución real y que la información publicada tenga coherencia con las metas establecidas.

Frente a esta recomendación la Dirección Financiera manifestó en la actividad de retroalimentación:

“Se realizará la verificación de la información reportada en el plan de acción de la vigencia 2014 y se harán las consultas pertinentes a la Oficina Asesora de Planeación sobre la posibilidad de realizar ajustes en los reportes de los planes de acción del año 2014 que en su mayoría obedecen a errores de digitación y de conceptos asociados a cada uno de los valores reportados,

Sin embargo, es importante aclarar que durante el año 2014 cuando se detectaron algunas inconsistencias en la información reportada, se realizó la consulta verbal a las profesionales de la Oficina Asesora de Planeación sobre la posibilidad de realizar ajustes o correcciones a la información reportada en los avances mensuales del plan de acción, pero indicaron que esto no era posible, por los informes que se habían generado con anterioridad.

Durante el año 2015 se van a tomar las acciones de control correspondiente para la verificación de la información reportada en los planes de acción correspondientes.”

Así las cosas, la OCI da por aceptada la observación y el Subproceso de Gestión de Ingresos propondrá la ACPM, de conformidad con los lineamientos establecidos en el proceso de Mejora Continua, diligenciando el formato “Análisis Acciones Correctivas preventivas y de Mejoramiento” MC-F-008”, liderado por la Oficina Asesora de Planeación.

## **2.5 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del plan de acción vigencia 2014, realizó seguimiento al 30-06-2014 de las acciones correctivas preventivas y de mejora propuestas por el líder del proceso financiero – Sub proceso Gestión de Ingresos, como resultado de la Auditoría Interna de Gestión realizada mediante radicado No. 20131400047923 del 05-08-2013, seguimiento incorporado en memorando SSPD 20141400066093 del 16/07/2014.

Conforme el memorando de seguimiento quedaron abiertas doce observaciones, así: 2b, 2e, 2i, 6b, 9, 10a, 10b, 10c, 10d, 10e, 10f, 10g, de las cuales solamente los numerales 2b y 2i hacen parte del alcance de esta auditoría y se dan por tramitadas toda vez que las observaciones incorporadas allí no se presentaron en la muestra auditada.

- **2b** “En algunos expedientes virtuales revisados no fue posible abrir los documentos de la liquidación de la contribución, así como la comunicación para la citación de notificación. Estos se encuentran en documentos tipo pdf y doc respectivamente, generando error al intentar abrirlos”.



- **2i** “En siete de los expedientes virtuales revisados no se evidenció el comprobante de consignación en el expediente virtual, tal como se establece en la actividad 46 del procedimiento “Cálculo y liquidación de la contribución especial” y en tres de ellos se anexa copia pero no son legibles.”

Por otro lado, se identificaron en el Subproceso de Gestión de ingresos tres ACPM, las cuales fueron analizadas obteniendo los siguientes resultados:

#### **Observación 4:**

**AP- GI- 03:** Analizada la acción, se determina que la acción preventiva fue eficaz, por cuanto en la muestra de expedientes de liquidación de contribución especial objeto de la presente auditoría no se presentó el problema detectado en la acción en comento, “pérdida de documento o inconsistencias en los documentos incluidos en el expediente físico y virtual”.

**AP – GI- 04:** Analizada la acción, se observa que está cerrada, sin embargo llama la atención que la causa identificada es “Muchos prestadores desconocen los actos administrativos que reglamentan la liquidación y cobro de la Contribución Especial porque no utilizan adecuadamente los canales de divulgación de la Entidad.”, y la acción realizada al 31/07/2014 *fue la publicación de un comunicado a través de la página Web de la Entidad*, sin que se llevara a cabo la actividad de enviar por correo electrónico a los prestadores los actos administrativos relacionados con la contribución especial.

**C–GI-01:** Analizada la acción, se determina que la acción correctiva fue eficaz, se verificaron a través de los expedientes virtuales: 201453426010118E y 2014533020800001E las conciliaciones del Subproceso de Gestión de Ingresos con los subproceso de Control a la Ejecución del Gasto y Gestión Contable, evidenciando a partir del mes de septiembre de 2014 la utilización de los formatos SIGME: GI-F-001, GI-F-002, GI-F-003.

#### **Recomendación 4:**

Analizar la pertinencia de las actividades contempladas en la ACPM AP-GI-04, y su efecto en la valoración del riesgo “No recaudar los recursos por Contribuciones para el funcionamiento de la Entidad”, de encontrar que el riesgo se ubica nuevamente en zona: Extrema, alta o moderada, el subproceso de Gestión de ingresos debe implementar nuevamente una acción preventiva, que permitan tener controlado dicho riesgo.

### **2.6 Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República:**

De acuerdo con el Informe presentado por la Contraloría General de la República resultado de la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral para vigencia 2013, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, elaboró el Plan de Mejoramiento consolidado teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el formato.



Se pudo identificar que el hallazgo (...) "HA 50. Contribuciones A 31 de diciembre de 2013, los ingresos por Contribuciones de la SSPD en la vigencia alcanzaron un valor de \$85.443 millones monto que corresponden \$79.046 millones de la vigencia 2013 y \$6.397 millones de vigencias anteriores. Llama la atención a este ente de control las inconsistencias que presenta el Sistema Único de Información-SUI, dado que es de este sistema de donde se toma la información para efectos de la liquidación de la Contribución. Además, se presentan problemas con la información que reportan los Prestadores de Servicios Públicos en cuanto a la calidad y oportunidad. (...)", se encuentra en ejecución, toda vez que la fecha de vencimiento es a 31/12/2015 y presenta los siguientes avances por parte del Subproceso de Gestión de Ingresos.

ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	AVANCES A 31/03/2015
Memorandos a las Superintendencias Delegadas	2015/01/01	2015/12/31	El Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar envía comunicaciones a la Superintendencias Delegadas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo; y a la de Energía y Gas Combustible, informando las empresas que no han realizado cargues de información en el SUI y que es necesario para el calculo de la tarifa de la Contribución Especial de la vigencia. De igual manera, tambien se remiten memorando solicitando aclaración en la información cargada por los prestadores y que presentan variaciones importantes en las cuentas contables sujetas de contribución para análisis y requerimientos pertinentes por parte de la Delegada Correspondiente. Estas comunicaciones se pueden consultar en los siguientes expedientes virtuales correspondientes a la Contribución Especial Año 2014: 2013534260102688E Año 2015: 2014534260102146E
Reportes trimestrales	2015/01/02	2015/12/31	El Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar envía comunicaciones a la Superintendencias Delegadas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo; y a la de Energía y Gas Combustible, informando las empresas que no han realizado cargues de información en el SUI y que es necesario para el calculo de la tarifa de la Contribución Especial de la vigencia. De igual manera, tambien se remiten memorando solicitando aclaración en la información cargada por los prestadores y que presentan variaciones importantes en las cuentas contables sujetas de contribución para análisis y requerimientos pertinentes por parte de la Delegada Correspondiente. Estas comunicaciones se pueden consultar en los siguientes expedientes virtuales correspondientes a la Contribución Especial Año 2014: 2013534260102688E Año 2015: 2014534260102146E
Control de asistencia a las reuniones que se programen para realizar el seguimiento del trámite del proyecto.	2015/01/01	2015/12/31	El Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar y la Dirección Financiera han estado al tanto del proyecto de modificación del artículo 85 de la Ley 142 de 1994, referente a la contribución especial y ha realizado el acompañamiento permanente a la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad en la elaboración del proyecto de modificación.  Entre las evidencias de seguimiento se encuentran correos electrónicos, informes y actas de reuniones con dependencias de la Entidad y con el Departamento Nacional de Planeación. Esta información se puede consultar en el expediente 2015530530100001E.

El subproceso de Gestión de Ingresos debe continuar las acciones y actividades descritas en el hallazgo HA-50, de tal manera que permitan el cumplimiento y eliminación del hallazgo formulado por la Contraloría General de la República.

## 2.7 Mapa de Riesgos

El subproceso de gestión de ingresos tiene identificados dos Riesgos, con fecha de actualización 11 de diciembre de 2013:

- 1.- Inexactitud en la definición de la base y tarifa de la contribución especial, y
- 2.- No recaudar los recursos por contribución para el funcionamiento de la Entidad



Actividad PCC	Evento	Causas		Consecuencias
		Descripción	Clasificación	
Elaborar el estudio técnico	Inexactitud en la definición de la base y tarifa de la contribución especial	Extemporaneidad en el cargo de la información por parte de los prestadores	Externa	La tarifa establecida no cubra las necesidades de los recursos financieros de la Entidad
		Errores en la información reportada por los prestadores	Externa	Recalcular la tarifa y realizar nuevas liquidaciones de contribución especial
		Falta de competencia del recurso humano para definir y orientar la elaboración del estudio técnico	Interna	Variaciones en la base de liquidación de la contribución especial
		Falta de claridad en la normatividad que regula la contribución especial	Externa	Pérdida de credibilidad frente a los prestadores
		Desactualización de la base de datos de información de los prestadores	Externa	Demandas por parte de los prestadores
		Falta de comunicación entre las dependencias	Externa	
Cobrar y registrar el pago la contribución  Cobrar el anticipo de la contribución especial de la vigencia actual.	No recaudar los recursos por Contribuciones para el funcionamiento de la Entidad	Demora en la expedición del acto administrativo que fija la tarifa de Contribución Especial de la vigencia	Externa	Recursos insuficientes para el óptimo funcionamiento de la Entidad.
		Demoras en la notificación del acto administrativo de la liquidación de los prestadores	Externa	Investigaciones disciplinarias
		No pago de la contribución especial por parte de los prestadores	Externa	
		Demora en la respuesta a los recursos de reposición y apelación interpuestos por los prestadores	Externa	
		Desactualización de los sistemas de información	Externa	
		Falta de recurso humano para adelantar los trámites de liquidación y recaudo de la contribución especial	Interna	
		Desactualización de la base de datos de información de los prestadores	Externa	
		Desconocimiento por parte de los prestadores del acto administrativo que fija el cobro del anticipo y liquidación de la contribución especial	Externa	

Fuente: SIGME

1.- Riesgo "Inexactitud en la definición de la base y tarifa de la contribución especial" se encuentra documentado y después del tratamiento se ubica en zona de riesgo bajo.

2.- Riesgo "No recaudar los recursos por contribución para el funcionamiento de la Entidad", después del respectivo análisis y aplicación de controles se ubicó en una zona de riesgo alto; razón por la cual se estableció la acción preventiva AP-GI-04.

El problema definido en la acción relacionada anteriormente y las causas aducen al desconocimiento por parte de los prestadores de servicios públicos de los actos administrativos y las obligaciones generadas en materia de la contribución, por desconocimiento para navegar y consultar información publicada en la página Web de la Entidad, asociada con la liquidación y pago de la contribución especial.



Por lo anterior el subproceso de gestión de ingresos estableció un plan de acción, con fecha final 31 de julio de 2014, el cual se encuentra documento en la acción preventiva AP-GI-04.

Plan de acción de Acción Preventiva				
Actividad	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Soportes/Evidencia
Enviar correo electrónico de manera informativa a los prestadores de servicios públicos indicando los actos administrativos que expide la Superintendencia de Servicios Públicos relacionados con la Contribución Especial	Nubia Stella Castillo	01/05/14	31/07/2014	Correo electrónico (Esta actividad no se llevo a cabo ya que el comunicado de la segunda actividad cubre los objetivos del correo electrónico).
Elaborar un comunicado para informar a los prestadores de servicios públicos acerca de los medios que utiliza el Grupo de Contribuciones para socializar los actos administrativos relacionados con la liquidación y recaudo de la Contribución Especial	Nubia Stella Castillo	01/04/14	31/07/2014	Comunicado a prestadores publicado en la página Web de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

#### Observación 5:

Teniendo en cuenta lo especificado en la causa raíz: *"Muchos prestadores desconocen los actos administrativos que reglamentan la liquidación y cobro de la Contribución Especial porque no utilizan adecuadamente los canales de divulgación de la Entidad."*, y analizada la acción realizada el 31/07/2014 la cual corresponde a la publicación de un comunicado a través de la página Web de la Entidad, sin que se llevara a cabo la actividad de enviar por correo electrónico a los prestadores los actos administrativos relacionados con la contribución especial; la cual podría ser más eficaz para atacar la causa raíz identificada en la ACPM implementada.

Aunado lo anterior, en la página Web de la Entidad no se encuentra visible ni de fácil acceso un icono o un enlace a través del cual los prestadores de servicios públicos puedan acceder fácilmente a la información relacionada con los actos administrativos que regulan la contribución, por tanto es necesario que el Subproceso de Gestión de ingresos adelante acciones en conjunto con el Proceso de Gestión de Tecnologías de Información, con el fin de minimizar la materialización del riesgo identificado.

Con respecto a la ley de transparencia, el Subproceso de Gestión de Ingresos tiene la obligación directa de publicar "el contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público, con fundamentos e interpretación autorizada" conforme lo establecido en el literal d) del artículo 11, adicionalmente en las disposiciones generales de la Ley 1712/2014 específicamente en el Artículo 3°. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública, de facilitar el acceso a la información pública: "Principio de facilitación. En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo."



### **Recomendación 5:**

*Analizar la pertinencia de las actividades contempladas en la ACPM AP-GI-04, de tal manera que mitiguen o eliminen la posible materialización del riesgo “No recaudar los recursos por contribuciones para el funcionamiento de la entidad”, toda vez que la causa raíz identificada “Muchos prestadores desconocen los actos administrativos que reglamentan la liquidación y cobro de la Contribución Especial porque no utilizan adecuadamente los canales de divulgación de la Entidad.”.*

*Adelantar acciones en conjunto con el Proceso de Gestión de Tecnologías de Información, con el fin de publicar en la página Web de la Entidad un ícono o un enlace a través del cual los prestadores de servicios públicos puedan acceder fácilmente a la información relacionada con los actos administrativos que regulan la contribución.*

*En la actividad de retroalimentación la Dirección financiera manifestó:*

*“Se realizara el análisis correspondiente de esta observación, como se indicó en la respuesta de la observación No 5, no se cuenta con una base de datos actualizada de los pequeños prestadores que son los que aducen el desconocimiento de los actos administrativos de la entidad y en el momento de expedir el documento, este se hizo visible en la página web principal de la SSPD, para mayor divulgación. Por otro lado no hay razones suficientes que permitan inferir que la actividad fue eficaz o no.”*

La Oficina de Control Interno mantiene la observación, en el sentido que la ACP implementada debe atacar la causa raíz identificada “Muchos prestadores desconocen los actos administrativos que reglamentan la liquidación y cobro de la Contribución Especial porque no utilizan adecuadamente los canales de divulgación de la Entidad.”.

**Observación 6:** Frente al análisis realizado en el numeral 2.1, esta Oficina considera que al no existir obligatoriedad legal de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, frente al pago por anticipo de la contribución, la entidad se ve expuesta a la materialización del riesgo “No recaudar los recursos por Contribuciones para el funcionamiento de la Entidad”, especialmente los requeridos durante el primer semestre de cada vigencia, más aún, cuando de las 1475 liquidaciones efectuadas tan solo se hicieron efectivas 419 y de estas, 8 liquidaciones representaron el 37,7% del valor recaudado por anticipo.

**Recomendación 6:** Adelantar acciones en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica, tendientes a regular el recaudo del anticipo sobre la contribución especial, para que sea de carácter obligatorio y de esta manera la entidad pueda contar con los mecanismos legales para asegurar los recursos necesarios para el normal funcionamiento durante el primer semestre de cada vigencia.

En la actividad de retroalimentación al informe preliminar la dirección Financiera mediante correo electrónico del 22 de mayo de 2015, manifestó:



(...) Así las cosas, procederá la Dirección Financiera mediante memorando a solicitar a la Oficina Asesora Jurídica concepto tendiente a que se señale la viabilidad y/o conveniencia de imponer el recaudo del anticipo sobre la contribución especial con carácter obligatorio, en aras de determinar si ésta obligatoriedad es compatible con el artículo 85 de la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente, debe ésta dependencia poner en consideración algunos aspectos a tener en cuenta en la obligatoriedad del anticipo sugerida por la Oficina de Control interno, los cuales se pueden derivar de la misma como: i) al ser obligatorio el pago del anticipo contraría en algo la norma del artículo 85 de la Ley 142 de 1994, "...de los gastos de funcionamiento, asociados al servicio sometido a regulación, de la entidad contribuyente en el año anterior a aquel en el que se haga el cobro..." teniendo en cuenta que las empresas prestadoras de servicios públicos tienen plazo para el cargue de información financiera del año inmediatamente anterior hasta el 5 de abril de cada vigencia en concordancia con lo estipulado en la Resolución 20121300003545 del 14/02/2012, por lo cual inicialmente no existiría un base gravable para establecer el cobro obligatorio a los prestadores sujetos a liquidación de la contribución especial ii) Al establecerse con carácter obligatorio, puede seguirse denominando anticipo, teniendo en cuenta que debe existir un derecho por parte de la entidad para considerarlo como obligatorio y en ese caso sería parte de los ingresos de la Entidad iii) el procedimiento a seguir sería el mismo? iv) el recibo que expide la entidad para que los prestadores cancelen el anticipo debe ser cambiado por un documento que tenga carácter de título valor, v) en el caso de que el anticipo tenga carácter de obligatorio, tal y como se encuentra estipulado a la fecha, se podría iniciar por parte de la entidad proceso de cobro coactivo en caso de no pago?, y así muchos interrogantes más que se derivarían de la obligatoriedad del mismo, ante lo cual se iniciará el trámite respectivo para estudiar la viabilidad o no de la obligatoriedad del mismo.

Adicionalmente es importante aclarar que cuando se decidió realizar el cobro del anticipo de la contribución especial por parte de la Entidad, se realizó un estudio identificando como los realizaban las otras entidades como la CRA o la CREE y este procedimiento es similar y para los mismos fines de financiación durante el primer semestre de cada vigencia.

Por otro lado, si bien el recaudo del anticipo se encuentra concentrado en gran proporción al servicio de energía, esto obedece a que este sector es el que más contribuye a la entidad en términos de valor de la contribución más no en número de empresas, ya que este servicio se encuentra concentrado en pocas empresas cuya estructura financiera no tiene comparación con los valores que pueden generar los prestadores de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo; por lo cual con ese valor de anticipo pagado por estas empresas, las SSPD obtiene un porcentaje importante de los recursos que necesita para funcionar durante el primer semestre. Por lo cual, es conveniente que el análisis del recaudo del anticipo de la contribución especial no se haga por número de liquidaciones pagadas sino por la participación de estas en la consecución de recursos de la Entidad.



Por último, es importante aclarar que desde el año 2013 cuando se estableció como política el cobro del anticipo de la contribución especial, la SSPD ha contado con los recursos suficientes para cubrir sus necesidades del primer semestre de cada año, hasta que se hace el recaudo efectivo de la contribución especial de la vigencia. Por lo cual, se considera que como se estableció el cobro del anticipo hasta el momento ha cumplido con su objetivo, y no sería necesario establecer la obligatoriedad del mismo, teniendo en cuenta todas las implicaciones legales y administrativas anteriormente mencionadas, que tendrían para la Entidad. (...)

La OCI mantiene la observación y considera pertinentes las acciones antes mencionadas, a fin de regular el recaudo del anticipo sobre la contribución especial, debido a que la observación está enfocada a mitigar y/o eliminar una de las causas establecidas en el mapa de riesgos del Subproceso que se está evaluando, como es: "No pago de la contribución especial por parte de los prestadores".

## **2.8 Normograma**

El normograma es un instrumento que permite a las entidades delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos y soportar planes, programas, procesos, productos y servicios.

### **Observación 7:**

Al verificar el normograma del proceso de Gestión Financiera se evidenció la falta del Estatuto Tributario - Decreto 624 de 1989, que soporta el Subproceso de Gestión de Ingresos, y la habilitación de los enlaces que permitan acceder a las normas relacionadas allí.

### **Recomendación 7:**

Teniendo en cuenta que en la vigencia 2013 uno de los hallazgos<sup>4</sup> de la Contraloría General de la República, se generó debido a que la Superintendencia no disponía de un normograma tal como lo establecía el Decreto 1599 de 20 de Mayo de 2005, se recuerda que es deber de la Entidad en cabeza de sus líderes de proceso, mantener actualizado el marco legal de la superintendencia.

Por tal razón es necesario que, en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, sea revisado con la asesoría de la los enlaces las normas relacionadas en el normograma del proceso Gestión Financiera – Subproceso Gestión de Ingresos, debido a que no están disponibles para consulta.

En la actividad de retroalimentación, el dueño del proceso manifestó:

---

<sup>4</sup> HD16 Normograma: La Superintendencia no dispone de un normograma tal como lo establece el Decreto 1599 de 20 de mayo de 2005 y en la etapa 4 del manual de Implementación del Departamento Administrativo de la Función Pública.



“En cuanto a los documentos asociados al normograma las sentencias corresponden a jurisprudencia y no se consideran normas y por esta razón no fueron incluidas en dicha herramienta.

Se hará la revisión correspondiente de la pertinencia o no de incluir el Estatuto Tributario – Decreto 624 de 1989, ya que la norma de referencia que se utiliza para efectos de intereses de mora es la Ley 1066 de 2006.

Se hará la solicitud correspondiente a la Oficina Asesora de Planeación para que realice las gestiones pertinentes para poner a disposición los enlaces de la normatividad asociada al Subproceso de Gestión de Ingresos, ya que esta información fue remitida en su momento a la OAP que es la encargada del manejo y publicación de estos documentos.”

## **2.9 Seguimiento Ley de Transparencia 1712/2014 - Decreto 103 del 20 de enero de 2015.**

### **Observación 8:**

El Subproceso de Gestión de ingresos publica a través de la Página Web de la Entidad los actos administrativos generados en materia de la contribución; sin embargo, los prestadores de servicios públicos aducen su desconocimiento porque no utilizan adecuadamente los canales de divulgación de la Entidad; razón por la cual, se debe adelantar acciones de tal manera que al ingresar a la página Web de la Entidad, exista un icono o un enlace que lleve fácilmente a los prestadores, a la información relacionada con la contribución especial.

### **Recomendación 8:**

Coordinar y efectuar las acciones que sean necesarias, con los responsables de actualizar la página web de la entidad, para que la información relacionada con la contribución llegue a los usuarios de manera oportuna, veraz y precisa.

## **3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En términos generales se establece que el Subproceso de Gestión de Ingresos cumple con los principios de Eficiencia, Eficacia y Efectividad y el objetivo establecido en los procedimientos asociados; no obstante consideramos oportuno retomar las observaciones y recomendaciones de mayor relevancia, así:

1. Se reitera al líder del Subproceso de Notificaciones fortalecer los puntos de control para llevar de manera adecuada las notificaciones especialmente las de Ley 1437 de 2011- NT-P-002, con el fin de evitar incumplimientos de ley que puedan traer consecuencias jurídicas a la entidad; situación que ya había sido observada por la Oficina de Control Interno, mediante radicado No. 20131400047923 del 05-08-2013 y en seguimiento efectuado según memorando SSPD 20141400066093 del 16/07/2014.

Realizar actividades de ajuste al aplicativo de contribuciones con el fin de que los valores pagados por anticipo se vean reflejados al realizar las diferentes consultas.



2. Considerando que los intereses moratorios de la contribución especial son derechos ciertos para la entidad, en la medida en que son reconocidos en el artículo 85.6 de la Ley 142 de 1994, se debe atender para su registro y control, lo establecido en el Plan General de Contabilidad Pública, numeral 9.1.4 párrafo 266.

Por tanto se recomienda adelantar acciones en conjunto con el Subproceso de Gestión Contable para que se lleve un control de los intereses moratorios causados y se reflejen en la contabilidad, toda vez que son derechos ciertos a partir de que se vence el término del pago a la contribución especial.

3. Se observaron deficiencias en el registro de las actividades mensuales relacionadas con la ejecución del plan de acción, toda vez que no se registraron claramente los avances en la descripción de las actividades.

En consecuencia se recomienda mejorar los reportes mensuales que se registran en el aplicativo SISGESTION, de tal forma que en el plan de acción la descripción de las actividades y/o avances se efectúen de manera detallada con el fin de que los indicadores reflejen el grado de cumplimiento entre lo programado Vs. lo ejecutado.

Realizar un análisis de las cifras reportadas y realizar los ajustes correspondientes, con el fin de mostrar la ejecución real y que la información publicada tenga coherencia con las metas establecidas.

4. Esta Oficina considera que al no existir obligatoriedad legal de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, frente al pago por anticipo de la contribución, la entidad se ve expuesta a la materialización del riesgo "No recaudar los recursos por Contribuciones para el funcionamiento de la Entidad", especialmente los requeridos durante el primer semestre de cada vigencia, más aún, cuando de las 1475 liquidaciones efectuadas tan solo se hicieron efectivas 419 y de estas, 8 liquidaciones representaron el 37,7% del valor recaudado por anticipo.

Por lo anterior se recomienda adelantar acciones en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica, tendientes a regular el recaudo del anticipo sobre la contribución especial, para que sea de carácter obligatorio y de esta manera la entidad pueda contar con los mecanismos legales para asegurar los recursos necesarios para el normal funcionamiento durante el primer semestre de cada vigencia.

Como resultado del informe, producto del proceso auditor realizado por la Oficina de Control Interno, el líder del proceso y subproceso deberá implementar las acciones según el formato "MC\_F\_008\_Análisis Acciones Correctivas preventivas y de Mejoramiento", las cuales deben ser puestas en consideración de la Oficina Asesora de Planeación, dando cumplimiento a lo señalado en el procedimiento "Acciones correctivas, preventivas y de mejora – MC-P-001", con el fin de que se valide la pertinencia de los planes de acción propuestos y se implementen las acciones establecidas.

APROBACION DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
MYRIAM HERRERA DURAN	Jefe Oficina Control Interno	

*[Handwritten signature]*





20145340020476	ACUEDUCTOS DEL SUR S.A. E.S.P.	2014534260100251E	Acueducto	El anexo 1, muestra la parcelamente El anexo 3 muestra imagen correcta	11/06/2014	2014500332111 del 13/06/2014	ne	20145003398 del 25/06/2014	ok	17/07/2014	ok	ok	ok	19/08/2014	20145340916651 del 22/07/2014	10/02/2015	ok
2014534002148	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE JENESANO	2014534260101924E	Aseo	ok	11/07/2014	2014500393761 del 16/07/2014	ne	201450004196 del 21/07/2014	ok	11/08/2014	ok	ok	ok	15/09/2014	20145340544791 del 02/09/2014	24/11/2014	ok
20145340022680	EMPRESAS PUBLICAS DE AMAGA S.A. E.S.P.	2014534260101484E	Alcantarillado	El anexo 1, muestra la parcelamente El anexo 6 muestra imagen correcta	18/06/2014	2014500341521 del 25/06/2014	ne	20145003649 del 3/07/2014	ok	31/07/2014	ok	ok	ok	01/09/2014	20145340492151 del 08/08/2014	15/08/2014	ok
20145340018710	VELOGAS S.A. E.S.P.	2014534260101031E	gip	ok	05/06/2014	2014500309921 del 9/06/2014	ne	20145003182 del 17/06/2014	No se observa expediente	31/07/2014	ok	ok	ok	01/09/2014	ne	16/07/2014	ok
20145340022288	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO LENGUAZAJUE	2014534260101739E	Alcantarillado	El anexo 1, muestra la parcelamente El anexo 3 muestra imagen correcta	17/06/2014	2014500345671 del 26/06/2014	ne	20145003724 del 7/07/2014	ok	31/07/2014	ok	ok	ok	01/09/2014	ne	15/08/2014	ok

*Handwritten mark*