



**MEMORANDO**  
**20161400067483**

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 19/07/2016

Página 1 de 2

**PARA       Dra. PATRICIA DUQUE CRUZ**  
**Superintendente de Servicios Públicos**

**DE           JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO    Informe final auditoria interna de gestión 2016 - Procesos Inspección y**  
**Vigilancia Delegada para Energía y Gas Combustible.**

---

Respetada doctora Patricia:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a su programa anual de auditoría para la vigencia 2016 y con el fin de valorar en forma permanente la efectividad del Sistema de Control Interno, la eficiencia, y eficacia de los procesos, ejecutó la auditoria interna de gestión a los procesos de Inspección y Vigilancia en la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Es importante informarle que la Delegada para Energía y Gas efectuó retroalimentación con el memorando No. 20162000063423 asignado el día 13 de julio de 2016 a la Oficina de Control Interno, fecha fuera de los términos establecidos en el SIGME en el procedimiento SG-P-002, el cual a la letra dice en su actividad 6. Párrafo tercero "*Los argumentos presentados al informe preliminar, deben ser enviados por el líder del proceso, dentro de los cinco días hábiles siguientes al recibo del informe*".

Teniendo en cuenta que el informe quedo en firme el 6 de julio con las observaciones y recomendaciones propuestas por esta oficina, el líder del proceso deberá proponer las acciones correctivas, preventivas y de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el proceso de Mejora Continua, en su procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, para lo cual pueden contar con la asesoría de la Oficina de Planeación.

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

Finalmente, se informa que los papeles de trabajo, soporte del presente informe, se encuentran en esta Oficina a disposición de las partes interesadas.

La Oficina de Control Interno en desarrollo de la presente auditoria, continuará con su labor de evaluación y seguimiento a las ACPM formuladas, propendiendo siempre por el mejoramiento continuo de los procesos, lo que redundará en una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,

  
**MYRIAM HERRERA DURÁN**

Anexo: Informe final de auditoría interna de gestión

Copia: Dr. Rafael Argelio Albarracín Barrera – Superintendente Delegado para Energía y Gas  
Dra. Heyda Luz Torres Torres – Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Maritza Coca Espinel y Wilmar Valencia – Auditores OCI  
Revisó: Myriam Herrera Durán – Jefe Oficina de Control Interno

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 23	Mes: 06	Año: 2016
------------------------------	---------	---------	-----------

Proceso:	- INSPECCIÓN IN-PR-001 - VIGILANCIA VG-PR-001
Subproceso:	
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible
Objetivo de la Auditoría:	Evaluar la gestión realizada para el cumplimiento del objetivo de los procesos de Inspección y Vigilancia de acuerdo con las normas establecidas en la Delegada para Energía y Gas Combustible.
Alcance de la Auditoría:	Verificar las actividades desarrolladas a través de los procesos de Inspección y Vigilancia, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015 en la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible.

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Audidores</b>
MYRIAM HERRERA DURAN <a href="mailto:myherrera@superservicios.gov.co">myherrera@superservicios.gov.co</a>	Maritza Coca Espinel <a href="mailto:mcoca@superservicios.gov.co">mcoca@superservicios.gov.co</a> Wilmar José Valencia Suarez <a href="mailto:wivalencia@superservicios.gov.co">wivalencia@superservicios.gov.co</a>

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	14	Mes	03	Año	2016	Desde	07/03/2016 D/M/A	Hasta	24/06/2016 D/M/A	Día		Mes		Año

**TABLA DE CONTENIDO**

1. METODOLOGÍA .....	3
<b>CAPITULO I - DIRECCIÓN TÉCNICA DE ENERGÍA .....</b>	<b>4</b>
2. PROCESO DE INSPECCION - DIRECCIÓN TÉCNICA DE ENERGÍA .....	4
2.1 GENERALIDADES .....	4
2.2. EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES IN-P-001 .....	7
2.3. ZONAS ESPECIALES IN-P-002 .....	14
2.4. PROCEDIMIENTO VISITAS TÉCNICAS A EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS IN-P-003. ....	15
2.4.1. GENERALIDADES .....	16
2.4.2 ANALISIS DE LA MUESTRA PARA ENERGÍA .....	18
3. PROCESO DE VIGILANCIA - DIRECCIÓN TÉCNICA DE ENERGÍA .....	20
3.1. FINANCIERO Y CONTABLE PARA LAS EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE VG-P-001 .....	20
3.2. ATENCIÓN DE ALERTAS CIUDADANAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS SSPD DEL SERVICIO DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE VG-P-005 .....	23
3.3. PROCEDIMIENTO CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA VG-P-009 .....	27
<b>CAPITULO II - DIRECCIÓN TÉCNICA DE GAS Y GLP .....</b>	<b>29</b>
4. PROCESO DE INSPECCION - DIRECCIÓN TÉCNICA DE GAS Y GLP .....	29
4.1 GENERALIDADES .....	29
4.2. EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES IN-P-001 .....	32
4.3. PROCEDIMIENTO VISITAS TÉCNICAS A EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS IN-P-003. ....	39
4.3.1. GENERALIDADES .....	39
4.3.2 ANALISIS DE LA MUESTRA PARA EL SERVICIO DE GAS NATURAL Y GLP .....	42
5. PROCESO DE VIGILANCIA – DIRECCIÓN TÉCNICA DE GAS Y GLP .....	44
5.1. FINANCIERO Y CONTABLE PARA LAS EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE VG-P-001 .....	44
5.2. ATENCIÓN DE ALERTAS CIUDADANAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS SSPD DEL SERVICIO DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE VG-P-005 .....	48
<b>CAPITULO III – OTROS ASPECTOS .....</b>	<b>52</b>
6. OTROS ASPECTOS EVALUADOS DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS .....	52
6.1 LEGALIZACIÓN DE VIÁTICOS Y GASTOS DE DESPLAZAMIENTO .....	52
6.2 VERIFICACIÓN PLAN DE ACCION .....	52
6.3 SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA (ACPM) .....	57
6.4 EFICACIA DE LOS CONTROLES DE LOS RIESGOS Y ACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA. ....	59
6.4.1 MAPA DE RIESGO PROCESOS DE INSPECCIÓN .....	59
6.4.2 NORMOGRAMA PROCESO DE INSPECCIÓN .....	60
6.4.3 MAPA DE RIESGO PROCESOS DE VIGILANCIA .....	60
6.4.4 NORMOGRAMA PROCESO DE VIGILANCIA .....	61
6.5 SEGUIMIENTO A TRÁMITES .....	62
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	64
<b>ANEXOS .....</b>	<b>65</b>

## 1. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Programa Anual de auditorías para la vigencia 2016, debidamente aprobado en Comité de Coordinación de Control Interno y de acuerdo con el procedimiento establecido de auditorías internas SG-P-002, efectuó auditoría interna de gestión a los procesos misionales de Inspección IN-PR-001 y Vigilancia VG-PR-001, previa remisión del memorando y plan de auditoría al líder del proceso, quien para este caso es el Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible.

De igual forma y dentro de los términos establecidos el día 14 de marzo de 2016 se procedió a realizar la apertura de la auditoría, generando posteriormente las solicitudes de información de las actividades desarrolladas y de la gestión realizada para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2015.

Para la ejecución de la auditoría incluye examinar, sobre una base selectiva y tomando una muestra de las empresas prestadoras de servicios públicos del servicio de energía y gas combustible, el cumplimiento de las actividades que se describen en los procedimientos asociados a los procesos misionales de inspección y vigilancia.

Para la generación de la muestra se tiene en cuenta la fórmula que para tal efecto establece la Guía de Auditoría para Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), así:

$$n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 - Z^2 * P * Q}$$

Donde:

- Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza
- E= Error de muestreo (precisión)
- N= Tamaño de la Población
- P= Proporción estimada
- Q= 1-P

Es así como para el servicio de energía arroja una muestra de 13 empresas de servicios públicos a analizar y para el servicio de Gas y GLP la muestra es de 11 ESP<sup>1</sup>.

En el trabajo de auditoría no se presentaron limitaciones para el acceso a la información que afectaran el alcance.

Resultado del análisis efectuado a la información suministrada se genera un informe preliminar para el Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible, como líder de los procesos auditados, se establecen las observaciones y recomendaciones detalladas en el desarrollo del presente informe, con el fin de formular, de ser necesario, las acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) respectivas.

---

<sup>1</sup> Empresas de Servicios Públicos

## **CAPITULO I - DIRECCIÓN TÉCNICA DE ENERGÍA**

### **2. PROCESO DE INSPECCION - DIRECCIÓN TÉCNICA DE ENERGÍA**

#### **2.1 GENERALIDADES**

Teniendo en cuenta la población registrada de ESP del servicio de Energía, Gas Natural y GLP<sup>2</sup>, la Delegada para Energía y Gas efectúa inspección y vigilancia de acuerdo con los procedimientos establecidos en el SIGME, los cuales fueron verificados y evaluados por el equipo auditor.

Las empresas registradas en el Sistema Único de Información (SUI) para el servicio de Energía son 247, para el servicio de Gas Natural 105 y para el servicio de GLP 116.

#### **Observación:**

Según fuente de información suministrada por la Delegada para Energía y Gas, se presentan diferencias de la población registrada en el SUI, tal como se describe en el cuadro siguiente:

<b>POBLACION EMPRESAS REGISTRADAS</b>			
<b>Servicio</b>	<b>Datos suministrados Grupo SUI</b>	<b>Datos suministrados Delegada</b>	<b>Diferencia</b>
Energía y ZNI	247	245	2
GLP	116	116	0
Gas Natural	105	104	1
<b>Total</b>	<b>468</b>	<b>465</b>	<b>3</b>

La diferencia de (1) empresa en GAS es para la registrada con el ID 21889 la cual está registrada en el sector de Energía en la información del SUI y en el sector de Gas en la información de la SDEGC. Por esa la diferencia de 104 a 105.

A continuación se relacionan las empresas:

<sup>2</sup> Gas Licuado de Petróleo

ID	EMPRESA
27271	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y ENERGIA (ZNI) DE PUERTO GUZMAN S.A ESP
30111	CONELCA S.A.S. E.S.P.
32673	ASOCIACION DE USUARIOS DE ENERGIA ELECTRICA DE LA ZONA RURAL DE LOS CONSEJOS COMUNITARIOS PROGRESO AGRICULTORES DEL PATIA CATANGUEROS INTREGRACION

Es de anotar que las inscripciones de estas tres (3) empresas fueron aprobadas el 29 de abril de 2016, conforme lo informado por la Delegada para energía y Gas.

#### Recomendación

Verificar los registros de las ESP tanto del SUI como de la SDEGC<sup>3</sup> y ajustarlos para que la información sea consistente y la función de inspección y vigilancia cubija a todas las empresas del servicio de energía y gas.

Por otra parte, en cuanto a la gestión realizada por la SDEGC, se evidencia que de 468 empresas registradas en el SUI se tenía previsto efectuar Evaluación Integral de la vigencia 2015 a 51 empresas del sector de energía y gas combustible, meta inicial de acuerdo con el cronograma aprobado en Comité Directivo según Acta 001 del 03/03/2015, conforme se discrimina en el siguiente cuadro, así:

EMPRESAS ESP	TOTAL EMPRESAS REGISTRADAS	EVALUACION INTEGRAL APROBADA ACTA 2015	EVALUACIÓN INTEGRAL EJECUTADO 2015	% CUMPLIMIENTO DE META	GESTION DE COBERTUR A 2015 %
DEL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL Y ZONAS NO INTERCONECTADAS	247	30	19	63%	8%
DE GAS POR RED Y DE GLP	221	21	20	95%	9%
<i>Total ESP</i>	468	51	40	78%	8%

#### Observación

<sup>3</sup> Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

De acuerdo con el cuadro anterior, la SDEGC dentro de su función de evaluar la gestión financiera, técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos, realizó durante la vigencia 2015, 40 evaluaciones integrales de un total de 468 ESP registradas en el SUI, presentando un rezago de incumplimiento en la Dirección Técnica de Energía del 37% y para la Dirección Técnica de Gas del 5%, programada en el acta del comité interno de la SDEGC vs lo ejecutado.

En cuanto a la cobertura de los prestadores la Delegada, solo se alcanzó un 8% para el sector de Energía y un 9% para el sector de Gas y GLP; indicador que se considera bajo dentro de la función de inspección, vigilancia y control que debe cumplir la superintendencia ante las empresas de servicios públicos domiciliarios de los servicios de energía y gas combustible.

#### Recomendación

Ampliar el alcance y la cobertura de las empresas a evaluar del sector de energía y gas combustible, durante cada vigencia, que le permita a la entidad determinar de forma oportuna posibles acciones de control para garantizar la continuidad y efectiva prestación de los servicios públicos a los usuarios.

#### Observación

Incumplimiento de los lineamientos generales establecidos por el Superintendente Delegado para el desarrollo de las evaluaciones integrales durante el año 2015, según Acta 001 suscrita el 3 de marzo de 2015, "el periodo establecido para el desarrollo de esta actividad es entre los meses de marzo a octubre de 2015 y se recuerda a los directores técnicos la importancia de dar estricto cumplimiento al cronograma definido." Situación que no se dio, teniendo en cuenta que fue reprogramada la meta, de 51 evaluaciones integrales inicialmente a 40 Evaluaciones Integrales (EI)<sup>4</sup>, alcance que se efectuó a través de un control de asistencia el 8 de septiembre del 2015, fecha próxima al mes de octubre para el desarrollo y cumplimiento de esta actividad.

#### Recomendación

Cumplir la planeación inicialmente establecida en el cronograma aprobado en Comité Directivo de la SDEGC. En aquellos casos que se requiera reprogramar la meta, es necesario valorar los tiempos de desarrollo y dejar documentado a través de un acta las razones o justificaciones, sean de carácter técnico y/o administrativo, que dieron lugar a modificar la meta con el fin de ajustar, de manera oportuna, el plan de acción respectivo y soportar debidamente dicho cambio al administrador del SIGME.

---

<sup>4</sup> Evaluaciones Integrales

## **2.2. EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES IN-P-001**

Con el fin de analizar la población y realizar una trazabilidad al cumplimiento del procedimiento se tomó como base la información remitida por la Delegada de Energía y Gas Combustible para una población de 30 evaluaciones. Con base en dicha población se generó una muestra de 13 evaluaciones (ver Anexo No. 1 - Energía) presentando las siguientes situaciones:

En términos Generales, la totalidad de evaluaciones integrales analizadas, cumplen con los tópicos y lineamientos del formato establecido.

### **Observación:**

El 69% de la muestra seleccionada no cuenta con la evaluación integral correspondiente. Dichas empresas son:

- XM S.A. E.S.P. OPERADOR
- ENERTOLIMA S.A. E.S.P. DISTRIBUCIÓN
- E.S.P. TIMBIQUÍ INTEGRADA
- VATIA S.A. E.S.P. COMERCIALIZACIÓN
- EMSELCA S.A. E.S.P. (ACANDÍ) INTEGRADA
- EAT ELECTROZORT (TUMACO) INTEGRADA
- DICEL S.A. E.S.P. COMERCIALIZACIÓN
- SOPESA S.A. E.S.P. (SAN ANDRÉS) INTEGRADA
- EEP S.A. E.S.P. DISTRIBUCIÓN

Se presenta un incumplimiento de la meta de acuerdo con el acta donde se dan los parámetros y lineamientos para la realización de las evaluaciones.

### **Recomendación:**

Establecer mecanismos de control con el fin de dar cumplimiento a la planeación inicialmente aprobados, utilizando mecanismos y criterios de selección más acertados para la selección de la muestra de empresas que se evaluarán durante la vigencia, con el fin de dar el cumplimiento correspondiente.

### **Observación:**

Se presentan inconsistencia en las evaluaciones integrales en aspectos Financieros – Administrativos, específicamente en la presentación de valores del activo corriente para las vigencias 2014 y 2013 las cuales no guardan coherencia con la información reportada en el SUI.

Adicionalmente, existen evaluaciones que presentan un comparativo de la cuenta propiedad, planta y equipo (cuenta 16), y cuyos valores relacionados no guardan consistencia con los registrados en el aplicativo SUI. Las empresas que en sus evaluaciones presentan dichas situaciones son:

- GECELCA S.A. E.S.P. GENERACIÓN
- ISAGEN S.A. E.S.P. GENERACIÓN
- ENERCA S.A. E.S.P. DISTRIBUCIÓN (EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE )
- CENS S.A. E.S.P. DISTRIBUCIÓN

Dichas variaciones impactan el resultado de indicadores y a su vez las conclusiones y recomendaciones dadas en la evaluación, pues no están basados en cifras correctas.

#### Recomendación

Al realizar las evaluaciones integrales, es necesario que se haga el cruce de información correspondiente, con el fin de confrontar y verificar que la información contable que se presenta en los diferentes reportes guarde la consistencia necesaria. Se recomienda, indicar en las evaluaciones el reporte específico donde se toma la información, la cual sería la fuente de las cifras evaluadas.

Realizar una verificación y corrección de las cifras para dichas evaluaciones y reemplazar las publicadas en la página web.

#### Observación:

Cada una de las evaluaciones analizadas realiza una verificación sobre la calidad y reporte de información en el SUI. Sin embargo, existen empresas de la muestra que al corte de esta auditoría siguen presentando dicho atraso detectado en la evaluación integral, tal como:

<b>Empresa</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
GENERADORA Y COMERCIALIZADORA DE ENERGIA DEL CARIBE S.A. E.S.P. GECELCA S.A	1	3	2
ISAGEN S.A. E.S.P.	4	0	18
EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE - ENERCA S.A	4	3	9
CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. - CENS S.A.	1	1	8

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028)

Esto podría verse como una falta de seguimiento a través de planes de mejoramiento a los prestadores como resultado de la publicación de las evaluaciones integrales.

Adicionalmente en dichas empresas se registran formularios con identificación NO APLICA, lo cual demuestra que la empresa no ha realizado el correspondiente depurado de los formatos que debe reportar en el SUI.

Se presentan debilidades en la presentación de las Conclusiones y Recomendaciones de las evaluaciones. No existe por parte de la Superintendencia recomendaciones que le ayuden a las empresas al tratamiento de las observaciones encontradas en dicha evaluación, tal es el caso de:

**GENERADORA Y COMERCIALIZADORA DE ENERGIA DEL CARIBE S.A. E.S.P.  
GECELCA S.A:** como conclusión se encuentra:

*“..En desarrollo de la visita efectuada a la central de generación Termoguajira, se evidenciaron algunos incumplimientos al RETIE, tales como: las celdas no cuentan con una zona demarcada, ninguna cuenta con la marcación de las zonas de seguridad, algunas celdas no cuentan con señalización de riesgo eléctrico, niveles de tensión ni de energía incidente, las puertas de acceso a las celdas no tienen el jumping con el gabinete, se evidenció algunos puntos de corrosión en la estructura de soporte de la caldera de la unidad No. 1, principalmente en los primeros 2 pisos, se encontraron gabinetes contra incendio cerrados con candados deteriorados por el óxido, cuyas llaves las maneja personal de seguridad, lo que dificulta la utilización del equipo en ellos contenido, en caso de emergencia, y en uno de los gabinetes contra incendio se encontró material ajeno al equipo para atención de este tipo de emergencias.*

*En desarrollo de la visita efectuada a la central de generación TEBSA, se evidenciaron algunos incumplimientos al RETIE, cuya corrección debe ser gestionada por Termobarranquilla S.A. E.S.P...”*

Dentro de dicha conclusión se especifica claramente el incumplimiento por la empresa, sin embargo no se presenta en la evaluación, ningún tipo de recomendación o exigencia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

**EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE - ENERCA S.A**

Dentro de las conclusiones y recomendaciones se presentan: *“La empresa no cuenta con soportes que permitan evidenciar la publicación de los avisos de cada una de las interrupciones programadas con la anticipación exigida en la regulación.*

*A partir del 1 de enero de 2016, la empresa estará expuesta en un 100% a la bolsa de energía, sin evidenciar acciones concretas por parte de la administración que permitan solucionar esta situación, generando un riesgo de volatilidad tarifaria al mercado.*

*La empresa no aplica el incentivo o la compensación de calidad en el cálculo tarifario, toda vez que a la fecha continúa sin entrar al esquema establecido en la regulación. La empresa traslada el 100% del costo de contribuciones a la SSPD y a la CREG en el cargo de comercialización a pesar de que para el cálculo del porcentaje de AOM reconocido*

*para la actualización de cargos de distribución, se incluye el porcentaje que corresponde a dicha actividad. Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa cobra por este concepto 0,47 \$/kWh más de lo que debe cobrar a sus usuarios.”*

Frente a dichas conclusiones la evaluación no presenta ninguna recomendación y/o procedimiento a seguir por parte de la Superservicios.

#### **CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. - CENS S.A**

Se presentan contradicciones entre las conclusiones financieras y el capítulo de evaluación de la gestión; mientras que en dicha evaluación se especifica que los indicadores de gestión no cumplen.

<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>	<b>Referente 2014</b>	<b>Resultado</b>	<b>Observación</b>
Margen Operacional	21%	17%	No cumple
Cobertura de Intereses- Veces	20	14	No cumple
Rotación de Cuentas por cobrar- Días	56	58	No cumple
Rotación de Cuentas por pagar- Días	26	51	No cumple
Razón Corriente- Veces	1,50	1,28	No cumple

En las conclusiones en la parte financiera especifica que:

#### **Financiero**

Al realizar un análisis y revisión del Informe de Auditoria Externa ella concluye “que actualmente no se evidencian situaciones que puedan colocar a la compañía en causal de disolución”. Al realizar esta Superintendencia el análisis determina que financieramente no presenta riesgo en la prestación del Servicio Público y esta situación se encuentra acorde con lo expuesto por la Auditoria Externa de Gestión y Resultados.

#### **Recomendación**

Incluir dentro de las Evaluaciones Integrales las solicitudes de planes de mejoramiento a que haya lugar, con el fin de garantizar que la información que se va a procesar y analizar se encuentre en su totalidad y con los parámetros requeridos.

Fortalecer el capítulo de conclusiones y recomendaciones, estipulando posiciones claras para que las empresas evaluadas puedan tomar dichas recomendaciones y aplicarlas para el mejoramiento de su gestión y prestación del servicio.

#### **Observación:**

De un total de 247 ESP registradas en el SUI, para la realización de evaluaciones integrales se planteó por la Delegada la generación del 12% equivalente a 30 empresas, para realizarles la evaluación correspondiente. Sin embargo, dicha generación recayó sobre empresas que fueron analizadas en vigencias anteriores.

Adicionalmente, de dicha planeación solo realizaron y publicaron en la página web de la Superservicios 13 empresas, reflejándose un incumplimiento del 32%, de las empresas efectivamente evaluadas. No obstante, a continuación se presenta el análisis realizado a las 30 empresas planeadas para evaluar:

<b>Empresas</b>	<b>Cumplió con la evaluación 2015</b>	<b>No cumplió con la evaluación 2015</b>	<b>Observaciones OCI</b>
EMGESA S.A. E.S.P.	X		La empresa cuenta con evaluaciones publicadas desde la vigencia 2009 al 2015
GECELCA S.A. E.S.P.	X		La empresa solo ha tenido evaluación publicad en la vigencia 2015
ISAGEN S.A. E.S.P.	X		La empresa ha tenido evaluaciones integrales publicadas desde la vigencia 2009 al 2015
URRA S.A. E.S.P.		X	No se cuenta con evaluación publicada en la página web en ninguna vigencia
ENERCA S.A. E.S.P.	X		La empresa ha tenido evaluaciones integrales publicadas desde la vigencia 2009 al 2015
CODENSA S.A. E.S.P.	X		La empresa ha tenido evaluaciones integrales publicadas desde la vigencia 2009 al 2015
ENERTOLIMA S.A. E.S.P.		X	No cuenta con evaluaciones publicadas en la página web de la entidad
ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.		X	No cuenta con evaluación integral para la vigencia 2015.  La empresa ha tenido evaluaciones integrales publicadas desde la vigencia 2009 al 2014
DISPAC S.A. E.S.P.		X	No cuenta con evaluaciones integrales publicadas en la pagina web
CEO S.A. E.S.P.	X		La empresa ha tenido evaluaciones integrales publicadas desde la vigencia 2011 al 2015
ENELAR S.A. E.S.P.	X		La empresa cuenta con evaluación integral solo en la vigencia 2015
ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.		X	La empresa no cuenta con evaluación integral para la vigencia 2015  Las evaluaciones publicadas corresponden a la vigencia 2009 al 2013)

<b>Empresas</b>	<b>Cumplió con la evaluación 2015</b>	<b>No cumplió con la evaluación 2015</b>	<b>Observaciones OCI</b>
EMSA S.A. E.S.P.	X		Las evaluaciones publicadas corresponden a la vigencia 2008 al 2015
ESSA S.A. E.S.P.		X	La empresa no cuenta con evaluación integral para la vigencia 2015 Las evaluaciones publicadas corresponden a la vigencia 2008 al 2014
EEP S.A. E.S.P.		X	La empresa no cuenta con evaluación integral para la vigencia 2015 Las evaluaciones publicadas corresponden a la vigencia 2009 al 2014
CENS S.A. E.S.P.	X		Las evaluaciones publicadas corresponden a la vigencia 2011 al 2015
EMCALI S.A. E.S.P.	X		Las evaluaciones publicadas corresponden a la vigencia 2009 al 2015
CEDENAR S.A. E.S.P.	X		Las evaluaciones publicadas corresponden a la vigencia 2009 al 2015
EEBP S.A. E.S.P.	X		La empresa solo ha tenido evaluación publicada en la vigencia 2015
VATIA S.A. E.S.P.		X	La empresa no cuenta con evaluación integral para la vigencia 2015 Las evaluaciones publicadas corresponden a la vigencia 2011 al 2013
DICEL S.A. E.S.P.		X	La empresa no cuenta con evaluación integral para la vigencia 2015
XM S.A. E.S.P.		X	La empresa no cuenta con evaluación integral para la vigencia 2015 Las evaluaciones publicadas corresponden a la vigencia 2009 al 2013
SOPESA S.A. E.S.P. (SAN ANDRÉS)		X	La evaluación publicada corresponde a la vigencia 2013
ELECTROPACÍFICO (CHOCÓ)		X	Las evaluaciones publicadas corresponden a las vigencias 2011 al 2013
ELECTROVICHADA S.A. E.S.P. (PUERTO CARREÑO)		X	La empresa no cuenta con ninguna evaluación publicada en la página web

Empresas	Cumplió con la evaluación 2015	No cumplió con la evaluación 2015	Observaciones OCI
EAT ELECTROZORT (TUMACO)		X	La empresa no cuenta con ninguna evaluación publicada en la página web
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BUENAVENTURA		X	La empresa no cuenta con ninguna evaluación publicada en la página web
E.S.P. TIMBIQUÍ	X		La empresa cuenta con dos evaluaciones integrales publicadas vigencia 2015 y 2012
EMPULEG E.S.P. (PUERTO LEGUÍZAMO)		X	La empresa cuenta con dos evaluaciones integrales publicadas vigencia 2013 y 2012
EMSELCA S.A. E.S.P. (ACANDÍ)		X	La empresa no cuenta con ninguna evaluación integral publicada
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	

**Recomendación**

Dar estricto cumplimiento a la publicación de las evaluaciones realizadas durante la vigencia correspondiente.

**Observación:**

Se presentan inconsistencias en la publicación de información de las evaluaciones en la página web de la entidad. Al realizar la verificación de los links para las evaluaciones de las empresas de Energía se pudo determinar que existen evaluaciones de empresas de gas como lo son:

- Gases del Caribe
- Gases de Antioquia
- Gases de Occidente
- Surtidora de Gas del Caribe
- Distribuidora Central de Gas

**Recomendación:**

Realizar la verificación correspondiente con el fin de depurar la publicación de las evaluaciones, lo cual ayudará a las empresas a realizar una búsqueda más ágil.

### **2.3. ZONAS ESPECIALES IN-P-002**

A través del procedimiento se busca establecer actividades para verificar la adecuada prestación del servicio de energía eléctrica en las áreas especiales mediante actividades de inspección y vigilancia para asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente.

Durante el transcurso de la auditoría se solicitó información relacionada con:

#### ***“PROCEDIMIENTO ZONAS ESPECIALES***

- *Informe Técnico de Gestión trimestral realizados durante la vigencia 2015*
- *Listado de Visitas de inspección realizadas durante la vigencia 2015 a las empresas ZDG”*

Lo anterior, con el fin de realizar los análisis correspondientes. Por parte de la Delegada se informó respectivamente “..No se realizaron durante la vigencia informes técnicos de esta verificación por no haber merito..” y “..Durante la vigencia 2015 por restricciones presupuestales no se realizaron visitas de inspección a estas zonas..”

#### **Observación:**

Se materializa un incumplimiento a lo establecido en la actividad No. 1 del Procedimiento donde se especifica:

“Verificar trimestralmente el cargue de información al SUI por parte del prestador... Como resultado del análisis se elabora un informe Memorando Interno GD-F-010...”

Como se encuentra plasmado en el procedimiento no es opcional la generación de dicho informe trimestral. Adicionalmente, dicha actividad se encuentra identificada como un punto de control para el cumplimiento adecuado del procedimiento.

Por otra parte, se presenta un incumplimiento a la actividad No. 3 Verificar la aplicación del FOES (Fondo de Energía Social) la cual consiste en verificar trimestralmente a través de un muestreo sobre los usuarios de las áreas especiales. Como resultado se debe obtener un informe ejecutivo.

Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció que de los cuatro informes trimestrales, solo se generó un informe donde no se cuenta con información detallada y concreta sobre el desarrollo de dicha verificación y el muestreo correspondiente. Así como los aspectos relacionados con:

- Cálculo de FOES de acuerdo con el consumo mensual del usuario.
- Contenido de la factura
- Distribución del Consumo comunitario para zonas donde se aplique esquemas diferenciales de prestación de servicio.

Se remitió por parte de la Delegada un informe utilizando el formato VG-F-001 V.1 (ver anexo 2 - Energía).

Por otra parte, en dicho informe se presenta inconsistencia en los datos presentados como son:

Se generó informe desde la plataforma SUI correspondiente a las Zonas de Difícil Gestión reportadas en 2015 por la Empresas de Servicios Públicos de energía y se cruzó con la información contenida en las certificaciones enviadas por las E.S.P en 2015 encontrándose que toda la información contenida en las certificaciones se encuentra reportada; Se revisaron un total de 191 archivos correspondiente a certificaciones. A continuación se muestra una tabla consolidada de la información.

EMPRESA	NUI	ZDG REPORTADOS
CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	520	169
ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.	1014	310
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.	2249	143
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P	2438	53
COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.	23442	7
<b>Total</b>		<b>682</b>

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte en dicho procedimiento se presentan debilidades en la parte conceptual pues no se especifica el tratamiento del posible producto no conforme, adicionalmente en los documentos asociados no se relaciona el formato Informe ejecutivo VG-F-004. (ver Anexo 2 - Energía)

### **Recomendación**

Incluir dentro de la programación de las próximas vigencias actividades enfocadas a la ejecución del procedimiento ZONAS ESPECIALES IN-P-002, realizando la documentación correspondiente conforme lo estipula el mismo.

En caso de que se estén realizando otras actividades diferentes a las descritas en el procedimiento, se recomienda realizar los ajustes del caso, para que se tenga coherencia y se dé cumplimiento a lo allí estipulado.

### **2.4. PROCEDIMIENTO VISITAS TÉCNICAS A EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS IN-P-003.**

### 2.4.1. GENERALIDADES

Verificadas las fuentes de información establecidas en la entidad en donde se establecen las visitas de inspección y seguimiento a los prestadores del servicio de energía y gas combustible para la vigencia 2015 y, de acuerdo con el cronograma remitido por la SDEGC, la matriz describe 65 visitas realizadas con sus respectivos informes cargados en SUI y en el Plan de Acción de la vigencia 2015 se observan reportadas y ejecutadas las mismas 65 visitas.

No obstante, al efectuar el cruce entre las fuentes de información, se presentan diferencias con base en las observaciones descritas en el cuadro siguiente, así:

MES	CRONOGRAMA APROBADO DE VISITAS TECNICAS - SDEGC	REPORTE DE VISITAS TECNICAS - PLAN DE ACCIÓN 2015 SIGGESTION	OBSERVACIONES OCI
Febrero	5	4	En el mes de febrero de 2015 se describe en el cronograma a la ESP PROVIGAS, sin que este reportada y ejecutada en Sisgestión.
Marzo	2	3	En el mes de marzo se reporta en Sisgestión a la ESP XM, sin que este en el Cronograma aprobado por la SDEGC.
Abril	9	11	En el mes de abril se reporta en Sisgestión a la ESP ALCANOS y RAYOGAS, sin que este en el Cronograma aprobado por la SDEGC.
Mayo	10	8	En el mes de mayo de 2015 no se describe en el cronograma a la ESP EPM, estando reportada y ejecutada en Sisgestión.
Junio	7	8	En el mes de junio se reporta en Sisgestión a la ESP ELECTRICARIBE, sin que esté relacionada en el Cronograma aprobado por la SDEGC. Nota: Se realizó visita de evaluación en aspectos Tarifarios, Financieros y Contables a la ESP MONTAGAS sin estar en el cronograma aprobado ni reportado dentro del plan anual en Sisgestion.
Julio	10	7	En el mes de julio de 2015 se describe en el cronograma a la ESP Enerca, Ecopetrol y ELECTRICARIBE (Montería), sin que estén reportadas y ejecutadas en Sisgestión.
Agosto	4	2	En el mes de agosto de 2015 se describe en el cronograma a las ESP DISPAC y TRANSELCA, sin que estén reportadas y ejecutadas en Sisgestión.

MES	CRONOGRAMA APROBADO DE VISITAS TÉCNICAS - SDEGC	REPORTE DE VISITAS TÉCNICAS - PLAN DE ACCIÓN 2015 SISGESTION	OBSERVACIONES OCI
Septiembre	3	5	En el mes de septiembre se reporta en Sisgestion a las ESP Alcanos y Transmetano, sin que estén reportadas y ejecutadas en Sisgestión.
Octubre	4	2	En el mes de octubre de 2015 se describe en el cronograma a la ESP TEMOFLOREZ y TERMOBARRANQUILLA, sin que estén reportadas y ejecutada en Sisgestión.
Noviembre	12	11	En el mes de noviembre en Sisgestion se reporta y ejecutan visitas a las ESP Termocandelaria y EPM, sin que estén programadas en el cronograma. Al igual se observa programadas en el cronograma las ESP XM, Merielectrica y Termo Paipa sin que estén reportadas y ejecutadas en Sisgestión.
Diciembre	1	0	Diciembre: Esta actividad logró su ejecución en el mes de noviembre según lo describe Sisgestión; no obstante la ESP Proelectrica no está reportada en noviembre ni diciembre.
<b>TOTALES</b>	<b>67</b>	<b>61</b>	

### Observación

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que las fuentes de información no son consistentes teniendo en cuenta que el total de las metas y las empresas visitadas no concuerdan con las reportadas en el cronograma ni el plan de acción de SISGESTION vigencia 2015, conforme a lo reportado por la Delegada durante la vigencia 2015. Adicional a lo anterior, es así como la ESP MONTAGAS no está registrada en el Cronograma de Visitas Técnicas enviado por la SDEGC ni reportada a través de SISGESTION en el Plan de Acción en el mes de junio de 2015, lo que demuestra una inadecuada planeación.

Por lo anterior, se observa un rezago de visitas técnicas de 6 empresas, lo que afecta el cumplimiento e indicadores del Plan de Acción vigencia 2015.

### Recomendación

Establecer controles efectivos que permitan reportar de manera confiable y veraz la información entre las diferentes fuentes oficiales Plan de Acción (SISGESTION) Vs. Cronograma aprobado por el SDEGC, con el fin de que guarden correspondencia las metas programadas Vs. Metas ejecutadas.

### **Observación**

Dentro del procedimiento Visitas Técnicas IN-P-003 no está establecido la actividad de cargar el acta e informe respectivo al aplicativo del SUI, como punto de control.

### **Recomendación**

Modificar el procedimiento en el sentido de incluir una actividad donde se suba el acta y el informe al aplicativo SUI o en su defecto incluir dicha actividad dentro de la Política de operación del procedimiento Visitas Técnicas IN-P-003. Adicionalmente, tener en cuenta que el cronograma de visitas se encuentre debidamente formalizado mediante la aprobación por acta por el Superintendente Delegado y sus Directores Técnicos.

## **2.4.2 ANALISIS DE LA MUESTRA PARA ENERGÍA**

Con base en el Procedimiento visitas técnicas a empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios IN-P-003, y teniendo en cuenta la matriz remitida por la Delegada donde se relaciona el total de visitas realizadas por la Dirección Técnica de Gestión de Energía, se realizó una muestra aleatoria de 20 visitas (ver anexo 3 - Energía), para el servicio de Energía, observando lo siguiente:

### **Observación:**

Dentro del cronograma de visitas se relacionan empresas de Gas a la Dirección Técnica de Gestión de Energía como son:

- Colgas
- Gases de la Guajira
- Surtigas
- Provigas

### **Recomendación:**

Realizar la correspondiente depuración de dicho cronograma teniendo en cuenta que es la carta de navegación para el desarrollo de las visitas durante la vigencia correspondiente.

### **Observación:**

No se observa el plan de trabajo a desarrollar durante la visita, que contenga objetivo de la misma y agenda, según lo señala la actividad 2 la cual especifica "...Así mismo realiza plan de trabajo a desarrollar durante la visita, el cual contenga objetivo de la misma y agenda..."

**Observación:**

Se presentaron visitas que no se encuentran ingresadas en el SUI como son:

Visita a electricaribe 23 de Febrero de 2015

Visita a XM Junio

Visita a Emsa el 15 de Julio de 2015

**Recomendación:**

Unificar los informes a través del aplicativo SUI, con el fin de contar con la trazabilidad centralizada en un mismo sitio.

**Observación:**

Dentro del Cronograma se relacionan visitas a empresas cuyo motivo corresponden a la evaluación integral. Sin embargo, al realizar el cruce de información se puede evidenciar que dichas empresas no tienen publicación de la evaluación. Dichas empresas son:

- ENERTOLIMA S.A. E.S.P
- ELECTROPACÍFICO (CHOCÓ)
- DISPAC S.A. E.S.P.
- ELECTROHUILA

Por otra parte, se relacionan empresas para evaluaciones integrales, las cuales no se relacionan en el acta donde se aprueban aquellas empresas objeto de evaluación. Dichas empresas son:

- PROELECTRICA
- EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO
- EMPRESA DE ENERGÍA DEL BAJO PUTUMAYO

**Recomendación:**

Realizar el correspondiente cruce de información y si es posible depurarlo, con el fin de contar con información y soportes coherentes en los diferentes procedimientos

### **3. PROCESO DE VIGILANCIA - DIRECCIÓN TÉCNICA DE ENERGÍA**

#### **3.1. FINANCIERO Y CONTABLE PARA LAS EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE VG-P-001**

Una vez analizada la información suministrada sobre el cumplimiento a las actividades desarrolladas en el Procedimiento financiero y contable para las empresas del servicio público de energía y gas combustible VG-P-001, y teniendo en cuenta que el cargue que efectúan las ESP del Plan Contable Consolidado en el SUI por servicios y sus anexos, son el insumo para elaborar el informe ejecutivo y efectuar la clasificación de riesgo, en el Anexo 4 - Energía se relacionan las empresas que presentan algunas observaciones e inconsistencias en la información y que corresponde a la reportada en el SUI.

#### **Observación**

Inconsistencia en la información tomada como insumo para la elaboración de las evaluaciones integrales e informes ejecutivos que se realizan a los prestadores como se evidencia a continuación:

- a) De acuerdo con la revisión y análisis efectuado al Procedimiento Financiero y contable para las empresas del servicio público de energía y gas combustible VG-P-001, se observa que la Delegada no efectuó informes de gestión, resultado del análisis especificado en la actividad No. 1 del procedimiento para empresas del servicio público de energía y gas combustible, el cual debía realizarse a través de memorando interno GD-F-010, en el caso que el requerimiento (carta membrete radicado GD-F-007-011) no sea atendido.
- b) Empresas prestadoras sin Evaluación Integral correspondiente a la vigencia 2014.
- c) No se pudo determinar si los indicadores del nivel de riesgo guardan coherencia con la Evaluación Integral teniendo en cuenta el uso de otra metodología diferente a la establecida por la CREG.
- d) Comparando las fuentes de información entre el aplicativo SUI plan contable vigencias 2013 y 2014 y el modelo de Andesco para clasificar el riesgo, se observa para la empresa 3359 Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios S.A. E.S.P., inconsistencia en todas las cifras y valores en las cuentas contables y financieras, por tal razón el análisis del nivel de riesgo no es veraz ni corresponde para esta empresa.
- e) En la información del Modelo Andesco en la vigencia 2013 y 2014 se observa que existe un error en la descripción de la cuenta 2 denominándola PASIVO Y PATRIMONIO, donde el PATRIMONIO es de la cuenta 3.
- f) Con base en la información financiera-contable disponible en el SUI vigencia 2014 y de acuerdo con el estudio efectuado para la clasificación del nivel de riesgo en el año 2015 a las empresas prestadoras que arrojaron un resultado con nivel de riesgo alto, no se observan acciones de inspección y/o control adelantadas por la DTGGC a las prestadoras, en cumplimiento al artículo 4 de la Resolución CREG 034 de 2004

que modifica el artículo 11 de la Resolución CREG 072 de 2002 y como lo establece la actividad 2º. del procedimiento VG-P-001.

En relación con el informe de resultado suministrado por la Delegada para Energía y Gas Combustible a las empresas que les realizaron clasificación de riesgo, se pudo analizar que durante la vigencia 2015 de un total de 468 empresas registradas en el SUI solamente se les efectuó análisis de clasificación de riesgo a 248 ESP lo que arroja un porcentaje del 53%.

### Observación

A partir de la información financiera disponible en el SUI y según el análisis efectuado por la OCI, se evidencia que no se clasificó el nivel de riesgo a una población de 220 empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios del sector de energía y gas combustible, es decir al 47% de ESP.

SECTOR	Registradas SUI	No. ESP con Clasificación Riesgo	% empresas con clasificación	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo moderado	Riesgo bajo
ENERGIA Y ZNI	247	116	47	27	15	42	32
GLP	116	68	59	20	14	20	14
GAS NATURAL	105	64	61	8	9	28	19
<b>TOTAL</b>	<b>468</b>	<b>248</b>	<b>53</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>90</b>	<b>65</b>

Para el sector de Energía y ZNI se dejaron de verificar y clasificar el nivel de riesgo al 53% de empresas en relación con el total de la población registrada en el SUI.

Para el sector de GLP se dejaron de verificar y clasificar el nivel de riesgo al 41% de empresas en relación con el total de la población registrada en el SUI.

Para el sector de Gas Natural se dejaron de clasificar el nivel de riesgo al 39% de empresas en relación con el total de la población registrada en el SUI.

La metodología utilizada fue la de ANDESCO y no la establecida por la CREG, de acuerdo con el artículo 4 de la Resolución CREG 034 del 30/03/2004 que modifica el artículo 11 de la Resolución CREG 072 de 2002, "Por la cual se establece la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar su gestión y resultados", según se pudo evidenciar en el informe presentado por el funcionario contratista designado para ejecutar esta actividad, según contrato suscrito No. 233 de 2015

CONTRATO No. 233 de 2015					
Nombre contratista	Objeto	Expediente No.	Valor Total	Valor mensual	Termino contrato
Juan Fernando Bechara Porras	Se obliga a prestar los servicios profesionales, orientando, verificando y evaluando la gestión financiera y sostenibilidad en el corto y mediano plazo de las empresas prestadoras de los servicios de gas combustible y energía eléctrica	2015527150100233E	\$72.800.000,00	\$9.100.000,00	8 meses contados a partir del 27/01/2015

Así mismo el informe ejecutivo no se presenta en el formato "Informe ejecutivo VG-F-001 (R)", conforme el procedimiento establecido en el SIGME, este fue presentado en el formato AS-F-033 V.2 como informe de actividades del periodo entre el 27/07/2015 al 27/09/2015 del contrato No. 233 de 2015, el cual no permite ver en documento consolidado el producto del contrato para posteriormente socializarlo al interior de la Delegada y comunicar los resultados obtenidos a cada entidad prestadora.

Finalmente, el resultado de la clasificación efectuada a las Entidades Prestadoras en los diferentes niveles de riesgo no se observa comunicado a las ESP, así como tampoco se evidencian acciones pertinentes de inspección y/o control adelantadas por la Delegada o las Direcciones Técnicas, de acuerdo con las competencias establecidas en la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001.

### Recomendación

Evaluar la gestión financiera a la totalidad de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acuerdo con la normativa definida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG con el fin de formular las observaciones sobre los estados financieros y verificar la calidad y oportunidad de la información reportada al SUI, de tal forma que se cumpla con el objetivo del procedimiento VG-P-001 y se definan las acciones a seguir dependiendo del nivel de riesgo que presenta cada entidad prestadora. De igual forma aplicar la metodología establecida por la CREG, prevista en el Parágrafo 2º. del artículo 4 de la Resolución CREG 034 de 2004<sup>5</sup>

Dar cumplimiento a las actividades 1º. y 2º. del procedimiento financiero y contable para las empresas del servicio público de energía y gas combustible VG-P-001, establecido en el SIGME y a la norma resolutoria de la CREG, sobre el particular.

De igual forma el informe ejecutivo se debe elaborar de conformidad con el formato VG-F-001, como registro y/o producto de salida que establece el SIGME, considerando que estos resultados obtenidos en cada vigencia puedan ser informados a las Entidades Prestadoras y/o publicados de manera oficial.

<sup>5</sup> PARÁGRAFO 2. La metodología prevista en este artículo deberá aplicarse (negritilla y subrayado fuera de texto) por primera vez dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de la presente resolución y posteriormente por lo menos una vez al año.

Por otra parte, es necesario analizar si los referentes financieros de cada uno de los grupos establecidos en la regulación de la CREG a criterio de la Delegada ( como fue manifestado por la DTEGC) no son funcionales, porque se establecen como referentes para evaluar en el 2015 la gestión de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios (Evaluaciones Integrales), con fundamento en la información reportada por estas a través del SUI con corte a 31 de diciembre de 2014 (Concepto CREG radicado N°2014-5290-613-602) adicionalmente se publican en la Web de la Súper para cada una de las vigencias.

Estudiar la posibilidad de Solicitar a la CREG se modifique los indicadores financieros-contables, frente al proceso de convergencia hacia Normas Internacionales de Información Financiera– NIIF.

Finalmente es necesario al Interior de la Superservicios incluir dentro del Plan de capacitación, la preparación y entrenamiento a los funcionarios de la delegada para energía y gas combustible que realizan evaluaciones integrales frente al proceso de convergencia hacia Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF, que deberán cumplir las empresas prestadoras, con el fin de evaluar y efectuar seguimiento al cumplimiento y aplicabilidad del marco normativo dentro de las actividades de inspección, vigilancia y control que la SDEGC deberá ejercer.

### **3.2. ATENCIÓN DE ALERTAS CIUDADANAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS SSPD DEL SERVICIO DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE VG-P-005.**

La Oficina de Control Interno de la SSPD efectuó análisis al proceso de vigilancia enfatizada en el cumplimiento del procedimiento "Atención de Alertas Ciudadanas" y oportunidad en la gestión realizada por la Delegada para energía y gas combustible durante la vigencia del 2015, con el fin de verificar el trámite que la SDEGC ha dado a las alertas ciudadanas que se presentan en relación con la prestación de los servicios públicos de energía y gas combustible, por presuntos incumplimientos a la Ley 142 de 1994, a la regulación, al contrato de condiciones uniformes y demás normas complementarias para adoptar las medidas de vigilancia, inspección y/o control a que haya lugar.

De acuerdo con la información reportada por la DEGC, las alertas ciudadanas recibidas durante la vigencia 2015 suman un total de 532, distribuidas por mes como se muestra en la siguiente tabla resumen:

ALERTAS TRAMITADAS		Relación
Mes	Total alertas	%
ENERO	64	12.05
FEBRERO	13	2.45
MARZO	7	1.32
ABRIL	3	0.56
MAYO	4	0.75
JUNIO	15	2.82
JULIO	37	6.97
AGOSTO	63	11.86
SEPTIEMBRE	101	19.02
OCTUBRE	45	8.47
NOVIEMBRE	56	10.55
DICIEMBRE	124	23.35
<b>TOTAL</b>	<b>531</b>	<b>100</b>

Teniendo en cuenta que la mayor concentración de alertas ciudadanas se encuentran en el mes de septiembre y diciembre, se sustrajo una muestra aleatoria de una población de 531 trámites recibidos, arrojando 23 derechos de petición a verificar, con un nivel de confianza del 80% y un error muestral del 10%, de conformidad con la metodología inicialmente señalada en la auditoria de gestión.

Es importante aclarar que del total de la población (531) el 53% equivalente a 284 alertas ciudadanas se presentan en contra de la ESP ELECTRICARIBE S.A. (Anexo 5 Energía)

### Observación

Incumplimiento del objetivo y actividades del procedimiento de Alertas Ciudadanas VG-P-005. Con ocasión de la verificación realizada a las alertas ciudadanas producto de la muestra tomada, se relacionan a continuación algunas evidencias:

1. Incumplimiento de la actividad 1o. del procedimiento Alertas Ciudadanas VG-P-005 que establece "...Posteriormente, analiza y tipifica como: Derecho de petición (Interés general e información) y se reasigna al Director técnico de gestión o coordinador respectivo.", teniendo en cuenta que están tipificando como PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS y Tipo documental: DENUNCIA, situación que impide diferenciar las alertas ciudadanas de otras solicitudes, lo que dificulta tener un adecuado control y seguimiento.
2. Si bien se cumple con el primer requerimiento a la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios e informar al peticionario sobre las acciones que se surtirán frente a los hechos objeto de la petición; no se verifica ni se efectúa seguimiento al envío oportuno de la respuesta de acuerdo con el plazo otorgado al prestador, afectando la proyección del pronunciamiento de fondo al peticionario e incumpliendo las actividades 4, 5 y 6 del procedimiento Alertas Ciudadanas VG-P-005.

3. Se identificaron denuncias de septiembre y diciembre de 2015 que a la fecha de la auditoría, no han terminado su trámite, pese a las múltiples transacciones observadas en el histórico del aplicativo ORFEO, lo que evidencia falta de oportunidad en las respuestas, afectando los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, al cual se debe dar estricto cumplimiento.
4. Con perjuicio de lo anterior, el Parágrafo del Art. 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece: *"Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."*, situación que no se evidencia en los radicados revisados.
5. De igual forma se observa que los radicados, producto de la muestra señalada, se encuentran en gestión toda vez que aparecen en la bandeja y usuario actual del Delegado para Energía y Gas o, en su defecto, del director técnico de gestión.
6. Según la muestra tomada, no se encontraron solicitudes de investigación directamente asociadas a las alertas ciudadanas para que se adelante la investigación correspondiente, tal como lo establece la Actividad 7. del procedimiento, teniendo en cuenta que las denuncias están afectando a los usuarios en la prestación del servicio e incumplimientos normativos del prestador; situación que se aprecia reiterativa para la empresa prestadora Electricaribe. Dichas denuncias de manera general han activado las funciones de inspección y vigilancia, quedando pendiente, de forma particular, activar las funciones de control.
7. Se encuentra vigente la Circular interna 20135000000424 del 23 octubre de 2013 referente al trámite de quejas y alertas originadas en las DT, la cual define unos lineamientos que controvierten el procedimiento vigente de Alertas ciudadanas donde se observan actividades que se están cumpliendo actualmente por las DT.

Para mayor detalle, las observaciones anteriormente descritas están identificadas en el Anexo 5 -Energía el cual hace parte integral de los papeles de trabajo de la presente auditoría.

## Recomendación

Dar estricto cumplimiento al procedimiento analizado y a todas y cada una de las actividades establecidas en el procedimiento de alertas ciudadanas VG-P-005 con el fin de dar cumplimiento al objetivo trazado<sup>6</sup>.

Revisar y analizar la pertinencia de la Circular Interna 201135000000424 y las actividades del procedimiento Alertas Ciudadanas VG-P-005, ajustando y documentando los puntos de control existentes que permitan medir su efectividad y eficacia y que estén enmarcados en las actividades de inspección, vigilancia y/o control, toda vez que los actuales puntos críticos de control (2) se enfocan a "revisar y aprobar las comunicaciones y enviar pronunciamiento de fondo".

Examinar y articular la tipificación "Derecho de Petición" con base en lo establecido en la actividad 1. del procedimiento de alertas ciudadanas, toda vez que se están tipificando como PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS y Tipo documental: DENUNCIA; no obstante existir el procedimiento denominado "Derechos de Petición – SC-P-001", Subproceso Servicio al Ciudadano SC-SP-001, Proceso Participación y Servicio al Ciudadana PS-PR-001 en el SIGME. Igualmente se recomienda fortalecer la capacitación frente a criterios para TIPIFICAR, al grupo o funcionarios que reciben de primera mano dichas alertas.

Implantar un tipo de gestión documental que permita tipificar, identificar y monitorear las Alertas Ciudadanas recibidas y tramitadas en las Superintendencias Delegadas de los demás tramites, teniendo en cuenta que la política de operación del procedimiento incluye alertas ciudadanas, diferentes a las quejas; función que le corresponde a las Direcciones Territoriales conforme lo establece el numeral 4º. del artículo 20 del Decreto 990, Artículo modificado por el artículo 2º. del Decreto 2590 de 2007<sup>7</sup>.

Generar las respuestas a los derechos de petición con oportunidad y calidad, de acuerdo con lo determinado en las normas legales vigentes tal como lo establece el artículo 14 del Código Contencioso Administrativo (Ley 1437 del 2011).

---

<sup>6</sup> "Dar trámite a las alertas ciudadanas que se presenten en relación con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible, por presuntos incumplimientos a la Ley 142 de 1994, a la regulación y demás normas complementarias con el fin de adoptar las medidas de vigilancia, inspección y/o control a que haya lugar."

<sup>7</sup> Las Direcciones Territoriales tendrán las siguientes funciones: "... 4. **Dar trámite a las quejas** sobre eventuales violaciones de las disposiciones legales y de los contratos de servicios públicos.

### **3.3. PROCEDIMIENTO CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA VG-P-009**

El procedimiento tiene como objetivo "Definir las actividades para vigilar el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio prestado por los operadores de red del país, de acuerdo a lo establecido en la Regulación vigente para verificar la eficacia del servicio suministrado a los usuarios". En términos generales, esta acción de vigilancia está enfocada en la validación de la continuidad del servicio de energía y calidad de la potencia eléctrica.

Con el fin de verificar el cumplimiento del procedimiento se evalúa cada una de las actividades, presentándose:

#### **Observación:**

La matriz de seguimiento Programa Anual de Reposición y/o Remodelación PARR 2015 remitida por la Delegada de Energía identifica un total de 34 empresas (ver anexo 6 - Energía). Sin embargo al evaluar dicha matriz se observa que esta no guarda el seguimiento de las solicitudes de los prestadores. De un total de 34 empresas solo se registran radicados a 10 empresas-

Al ingresar a cada una de las empresas relacionadas en dicha matriz se evidencia que solo guarda los campos de Radicado de entrada, fecha del radicado de entrada y la subestación a intervenir. No se tiene relacionados los radicados de salida donde se da respuesta.

#### **Recomendación:**

Diligenciar en su totalidad la matriz de seguimiento PARR, con el fin de guardar la trazabilidad de la verificación de los plazos y los responsables de dicha verificación, para la ejecución de la reposición o remodelación en las subestaciones.

#### **Observación:**

Al proceder a realizar la evaluación de la actividad No. 2 "...Verificar información del Índice Trimestral Agrupado de Discontinuidad – ITAD.." se procedió a generar los reportes formulario 9 (http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele\_adm\_016) y formulario 10 publicados (http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele\_adm\_016) en el SUI, generando error que impedía dicha verificación:

 [reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele\\_adm\\_016](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele_adm_016)

## **Service Temporarily Unavailable**

The server is temporarily unable to service your request due to maintenance downtime or capacity problems. Please try again later.

 [reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele\\_adm\\_017](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele_adm_017)

## **Service Temporarily Unavailable**

The server is temporarily unable to service your request due to maintenance downtime or capacity problems. Please try again later.

Estos errores afectan el desarrollo de los análisis pues dicha comparación se realiza de manera trimestral.

### **Recomendación:**

Solicitar a la Oficina de Informática realizar la verificación de dicho reporte con el fin de ponerlo en funcionamiento para obtener la información necesaria en la evaluación trimestral del indicador. De otra parte esta Oficina recomienda el reforzamiento del grupo de auditores de Control Interno, con expertos para evaluar aspectos técnicos propios de la Delegada.

## **CAPITULO II - DIRECCIÓN TÉCNICA DE GAS Y GLP**

### **4. PROCESO DE INSPECCION - DIRECCIÓN TÉCNICA DE GAS Y GLP**

#### **4.1 GENERALIDADES**

Teniendo en cuenta la población registrada de ESP del servicio de Energía, Gas Natural y GLP<sup>8</sup>, la Delegada para Energía y Gas efectúa inspección y vigilancia de acuerdo con los procedimientos establecidos en el SIGME, los cuales fueron verificados y evaluados por el equipo auditor.

Las empresas registradas en el Sistema Único de Información (SUI) para el servicio de Energía son 247, para el servicio de Gas Natural 105 y para el servicio de GLP 116.

#### **Observación:**

Según fuente de información suministrada por la Delegada para Energía y Gas, se presentan diferencias de la población registrada en el SUI, tal como se describe en el cuadro siguiente:

<b>POBLACION EMPRESAS REGISTRADAS</b>			
<b>Servicio</b>	<b>Datos suministrados Grupo SUI</b>	<b>Datos suministrados Delegada</b>	<b>Diferencia</b>
Energía y ZNI	247	245	2
GLP	116	116	0
Gas Natural	105	104	1
<b>Total</b>	<b>468</b>	<b>465</b>	<b>3</b>

La diferencia de (1) empresa en GAS es para la registrada con el ID 21889 la cual está registrada en el sector de Energía en la información del SUI y en el sector de Gas en la información de la SDEGC. Por esa la diferencia de 104 a 105.

A continuación se relacionan las empresas:

---

<sup>8</sup> Gas Licuado de Petróleo

ID	EMPRESA
27271	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y ENERGIA (ZNI) DE PUERTO GUZMAN S.A ESP
30111	CONELCA S.A.S. E.S.P.
32673	ASOCIACION DE USUARIOS DE ENERGIA ELECTRICA DE LA ZONA RURAL DE LOS CONSEJOS COMUNITARIOS PROGRESO AGRICULTORES DEL PATIA CATANGUEROS INTREGRACION

Es de anotar que las inscripciones de estas tres (3) empresas fueron aprobadas el 29 de abril de 2016, conforme lo informado por la Delegada para energía y Gas.

#### Recomendación

Verificar los registros de las ESP tanto del SUI como de la SDEGC<sup>9</sup> y ajustarlos para que la información sea consistente y la función de inspección y vigilancia cubija a todas las empresas del servicio de energía y gas.

Por otra parte, en cuanto a la gestión realizada por la SDEGC, se evidencia que de 468 empresas registradas en el SUI se tenía previsto efectuar Evaluación Integral de la vigencia 2015 a 51 empresas del sector de energía y gas combustible, meta inicial de acuerdo con el cronograma aprobado en Comité Directivo según Acta 001 del 03/03/2015, conforme se discrimina en el siguiente cuadro, así:

EMPRESAS ESP	TOTAL EMPRESAS REGISTRADAS	EVALUACION INTEGRAL APROBADA ACTA 2015	EVALUACIÓN INTEGRAL EJECUTADO 2015	% CUMPLIMIENTO DE META	GESTION DE COBERTUR A 2015 %
DEL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL Y ZONAS NO INTERCONECTADAS	247	30	19	63%	8%
DE GAS POR RED Y DE GLP	221	21	20	95%	9%
<i>Total ESP</i>	468	51	40	78%	8%

<sup>9</sup> Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

### **Observación**

De acuerdo con el cuadro anterior, la SDEGC dentro de su función de evaluar la gestión financiera, técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos, realizó durante la vigencia 2015, 40 evaluaciones integrales de un total de 468 ESP registradas en el SUI, presentando un rezago de incumplimiento en la Dirección Técnica de Energía del 37% y para la Dirección Técnica de Gas del 5%, programada en el acta del comité interno de la SDEGC vs lo ejecutado.

En cuanto a la cobertura de los prestadores la Delegada, solo se alcanzó un 8% para el sector de Energía y un 9% para el sector de Gas y GLP; indicador que se considera bajo dentro de la función de inspección, vigilancia y control que debe cumplir la superintendencia ante las empresas de servicios públicos domiciliarios de los servicios de energía y gas combustible.

### **Recomendación**

Ampliar el alcance y la cobertura de las empresas a evaluar del sector de energía y gas combustible, durante cada vigencia, que le permita a la entidad determinar de forma oportuna posibles acciones de control para garantizar la continuidad y efectiva prestación de los servicios públicos a los usuarios.

### **Observación**

Incumplimiento de los lineamientos generales establecidos por el Superintendente Delegado para el desarrollo de las evaluaciones integrales durante el año 2015, según Acta 001 suscrita el 3 de marzo de 2015, "el periodo establecido para el desarrollo de esta actividad es entre los meses de marzo a octubre de 2015 y se recuerda a los directores técnicos la importancia de dar estricto cumplimiento al cronograma definido." Situación que no se dio, teniendo en cuenta que fue reprogramada la meta, de 51 evaluaciones integrales inicialmente a 40 Evaluaciones Integrales (EI)<sup>10</sup>, alcance que se efectuó a través de un control de asistencia el 8 de septiembre del 2015, fecha próxima al mes de octubre para el desarrollo y cumplimiento de esta actividad.

### **Recomendación**

Cumplir la planeación inicialmente establecida en el cronograma aprobado en Comité Directivo de la SDEGC. En aquellos casos que se requiera reprogramar la meta, es necesario valorar los tiempos de desarrollo y dejar documentado a través de un acta las razones o justificaciones, sean de carácter técnico y/o administrativo, que dieron lugar a modificar la meta con el fin de ajustar, de manera oportuna, el plan de acción respectivo y soportar debidamente dicho cambio al administrador del SIGME.

---

<sup>10</sup> Evaluaciones Integrales

## **4.2. EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES IN-P-001**

De acuerdo con el cronograma suministrado por la SDEGC para efectuar evaluaciones integrales vigencia 2015 a las empresas de servicios públicos de Gas Combustible y GLP, la Oficina de Control Interno dentro del análisis y revisión realizada observa que las evaluaciones integrales revisadas, cumplen con los lineamientos procedimentales, utilizando los formatos de evaluaciones respectivos y dando cumplimiento al registro de documentos de conformidad con el SIGME para el procedimiento de evaluación integral IN-P-001.

No obstante, en la muestra tomada y observada en el Anexo 1 de Gas - GLP, presenta los siguientes aspectos por mejorar:

### **Observación**

En el tópico 2. Aspectos Financieros y Administrativos de las evaluaciones integrales, se observa que las cifras de las cuentas presentadas en el Balance General 2014, no se muestra de manera adecuada el Activo No Corriente como aparece en los registros del SUI, originando inconsistencias en la suma Total del Activo en la Evaluación Integral y los presentados en los reportes del SUI según el link: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=glp\\_fin\\_051](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=glp_fin_051)

La anterior situación, se observa igualmente para las cuentas del Pasivo No Corriente en el SUI, cifra que no se ve relegada en la evaluación integral y que altera la sumatoria del Total Pasivo el cual no corresponde.

En el Total Pasivo Corriente y Total Pasivo No Corriente, se clasifican Otros Activos que no corresponden a la naturaleza de estas cuentas.

Por lo anterior, no hay consistencia de la información financiera y administrativa entre las diferentes fuentes a consultar (Evaluaciones Integrales consultadas en la página web y el aplicativo del SUI en reportes financieros de la respectiva empresa).

### **Recomendación**

Si bien el Balance General está compuesto por tres elementos a saber: Activos, Pasivos y Patrimonio, se recomienda presentar en las evaluaciones integrales en el tópico 2. Aspectos Financieros y Administrativos/ el Balance General Clasificado con todas las cuentas del ACTIVO: Corriente y No Corriente así como el PASIVO: Corriente y No Corriente, de forma tal que se muestre la disponibilidad del activo y la exigibilidad del pasivo, permitiendo efectuar un mejor análisis a corto y largo plazo a la totalidad de las cuentas.

### **Observación**

De acuerdo con el resultado de los indicadores de gestión financiera descritos en los informes de EI, con fundamento en la información reportada por las ESP a través del SUI con corte a 31 de diciembre de 2014, señalan de manera generalizada que no cumplen con los referentes establecidos por la CREG<sup>11</sup>, tales como: Margen Operacional, Rotación de cuentas por cobrar, Rotación de cuentas por pagar y razón corriente, entre otros.

Según información suministrada por la Delegada, los indicadores de gestión financiera en la mayoría de las empresas no cumplen con los referentes calculados para evaluar la gestión de las ESP, dado que en algún momento los referentes alcanzaron un valor muy exigente que no corresponde con la actualidad del sector, establecidos por la CREG en las resoluciones CREG 072 de 2002 modificada por la resolución CREG 034 de 2004.

### **Recomendación**

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda a la Delegada para Energía y Gas Combustible efectuar una consulta o solicitud formal a la CREG, con base en los antecedentes presentados, en el sentido de que sean revisados y/o ajustados dichos referentes que correspondan realmente a la actualidad del sector, con el fin de desarrollar de manera efectiva y eficiente la evaluación de la gestión a las ESP y fortalecer la función de inspección y vigilancia.

En su defecto, las Direcciones Técnicas deberán tomar medidas necesarias para que los prestadores mejoren los indicadores de gestión financiera (especialmente los indicadores de liquidez y el flujo de caja para el cubrimiento de la deuda en las ESP que lo requieran) y dar cumplimiento a dichos referentes establecidos por la CREG en las resoluciones CREG 072 de 2002 modificada por la resolución CREG 034 de 2004. De igual forma es necesario analizar la entrada de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF- para contemplar los indicadores financieros y de gestión tanto en sus elementos como en los referentes establecidos por la CREG.

### **Observación**

Se siguen presentando falencias e incumplimientos en el proceso de cargue de información al SUI, se observan formatos pendientes de cargue correspondientes a vigencias 2014-2015 por lo general en los Tópicos Administrativo-Financiero y Técnico Operativo.

---

<sup>11</sup> Referentes Financieros para el 2015.- En cumplimiento del artículo 6º de la Resolución CREG 072 de 2002 por la cual se establece la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con al nivel de riesgo y se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio, modificada por la Resolución CREG 034 de 2004, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publica para cada uno de los grupos definidos la norma aludida, los referente del 2015.

### Recomendación

Se recomienda que la Dirección Técnica de Gestión de Gas adelante acciones efectivas por los continuos incumplimientos en relación con la calidad y actualización de la información reportada al SUI, ya que estaría violando lo establecido en la Circular SSPD 1 de 2006 e inciden en los procesos de inspección y vigilancia. Para tal efecto, la Delegada cuenta con acciones como es la de suscribir planes de mejoramiento que garanticen mejorar la calidad de la información reportada por el prestador.

### Observación

En lo que respecta a las Peticiones, Quejas y Recursos, el comportamiento 2013-2014 arroja incrementos significativos en las empresas analizadas en la muestra, en Condiciones de Seguridad o Riesgo y en otras inconformidades se presentan aumentos significativos superiores al 100% en la mayoría de los casos.

### Recomendación

Se recomienda a la Delegada para Energía y Gas seguir adelantando las acciones con las prestadoras que se encuentren con incrementos significativos para reducir las PQR durante el último año, pues lo ideal es prestar un servicio óptimo a todos los usuarios que adquieren el producto propio de las ESP.

### Observación

En el Acta de Comité Directivo de la SDEGC donde quedan seleccionadas las ESP que serán objeto de evaluación integral no se define la prioridad de evaluación para las empresas a evaluar, incumpliendo la política de operación establecida en el procedimiento respectivo<sup>12</sup>.

Tampoco se identifica el criterio de escogencia, debido a que se observa que no se ha efectuado por parte de la Delegada ni Informes de Evaluación de Gestión (IEG)<sup>13</sup> durante los últimos cinco años a un gran número de empresas del servicio de Gas Natural y GLP (total registradas 221 ESP) donde se pueda determinar cuál es el estado actual de estas empresas, su descripción general, los aspectos financieros y administrativos, sus

---

<sup>12</sup> Procedimiento Evaluación Integral IN-P-001: 1. Definir el alcance de las evaluaciones integrales a realizar en la vigencia (número de prestadores a los que se les va a realizar la evaluación integral). 2. **Definir la prioridad de evaluación para las empresas o grupos de empresas a evaluar.** 3. Establecer lineamientos de publicación y envío de las evaluaciones y 4. Los informes de Evaluación Integral de Prestadores se realizan anualmente.

<sup>13</sup> Informes de Evaluación de Gestión

indicadores técnicos y operativos, sus aspectos comerciales y tarifarios y en general la gestión desempeñada.

De un total de 221 ESP registradas en la SSPD, para el servicio de Gas y GLP, generalmente se seleccionan las mismas empresas que fueron analizadas en vigencias anteriores, lo cual se observa en el siguiente cuadro: (Anexo2)

Empresas Gas Natural	Página Web Evaluación Integral (EI) e Informe Ejecutivo Gestión (IEG)		Observaciones OCI
	VIGENCIA 2015		
	SI	NO	
ALCANOS DE COLOMBIA	X		Tiene informe EI del año 2014 y 2015.
E2 ENERGÍA EFICIENTE		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los años 2014 y 2015.
ECOPETROL S.A		X	Tiene informe EI del año 2014.
EPM	X		Tiene informe EI del año 2015 y IEG año 2014.
EDALGAS S.A. ESP		X	Tiene informe EI del año 2014.
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. ESP	X		Tiene informe EI del año 2014, 2015 e IEG 2009, 2011, 2012 y 2013.
ESPIGAS S.A. E.S.P.	X		Tiene informe EI del año 2015.
EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P.	X		Tiene informe EI del año 2014, 2015 e IEG 2011, 2012 y 2013.
GAS CUNDIBOYACENSE		X	Tiene informe EI del año 2014.
GASES DE LA GUAJIRA	X		Tiene informe EI del año 2015.
GASES DEL CARIBE SA ESP	X		Tiene informe EI del año 2015, 2014, 2013, e IEG de los años 2012, 2011 (corregir año en la Web aparece como 2012) y 2009.
GASES DEL LLANO		X	Tiene informe EI del año 2014.
GASES DEL ORIENTE SA. ESP.	X		Tiene informe EI del año 2015. Existe IEG años 2013, año 2012 (aparece en la web con el año 2014), 2011 y 2009 (aparece en la web con el año 2019).
GASES DE OCCIDENTE SA. ESP.		X	Tiene informe EI del año 2014.
GAS NATURAL		X	Tiene informe EI del año 2014.
GAS NATURAL DE ORIENTE		X	Tiene informe EI del año 2014.
GASES DEL CUSIANA S.A. E.S.P.		X	Tiene informe EI del año 2014.
GASES DE SANTANDER S.A. E.S.P. GASAN		X	No tiene informe EI del año 2015.
ISAGEN		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los últimos cinco años.

Empresas Gas Natural	Página Web Evaluación Integral (EI) e Informe Ejecutivo Gestión (IEG)		Observaciones OCI
	VIGENCIA 2015		
	SI	NO	
INGENIERIA Y SERVICIOS S.A. E.S.P.		X	Tiene informe EI del año 2014.
LIDERGAS S.A. E.S.P.		X	Tiene informe EI del año 2013 Y 2014.
METROGAS S.A ESP		X	Tiene informe EI del año 2014 e IEG de los años 2009, 2011, 2012 y 2013.
MONZAGAS		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los últimos cinco años.
NORTESANTANDEREANA DE GAS, NORGAS S.A. ESP	X		Tiene informe EI del año 2015.
PROMIGAS	X		Tiene informe EI del año 2015 e IEG de los años 2009, 2012 y 2013.
PROMOTORA DE SERVICIOS PUBLICOS		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los últimos cinco años
PROMESA S.A ESP		X	Tiene informe EI del año 2014.
SURCOLOMBIANA DE GAS		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los últimos cinco años.
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE SA	X		Tiene informe EI del año 2015 y 2014.
TRANSGASTOL		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los últimos cinco años
TRANSMETANO		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los últimos cinco años
TRANSOCCIDENTE		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los últimos cinco años
TRANSORIENTE		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los últimos cinco años.
TRANSPORTADORA DE GAS INTERNACIONAL	X		Tiene informe EI del año 2015 y 2014 e IEG años 2011, 2012 y 2013.
CHEVRON	X		Tiene informe EI del año 2015.
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	

Gas Licuado de Petróleo (GLP)	Página Web Evaluación Integral (EI) e Informe Ejecutivo Gestión (IEG)		Observaciones OCI
	VIGENCIA 2015		
	SI	NO	
A.M.V. ASOCIADOS MARIN VALENCIA		X	Tiene informe publicado IEG de los años 2011, 2012 y 2013.
ASOGAS		X	Tiene informe publicado IEG del año 2014.
ALMALLANO S.A. ESP		X	Tiene informe EI del año 2014.
CHILCO	X		Tiene informe EI del año 2015 y 2014 e IEG 2012, 2013.
COLGAS DE OCCIDENTE	X		Tiene EI del año 2015 y 2014 e IEG 2011, 2012 y 2013.
ECOPETROL S.A. - SECTOR GLP	X		Tiene informe EI del año 2014 y 2015 tiene IEG 2011, 2012, 2013.
ENERGAS		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los últimos cinco años.
ENVASADORA DE GAS DE PUERTO SALGAR S.A. E.S.P.		X	Tiene informe EI del año 2014.
INVERSIONES GLP	X		Tiene informe EI del año 2014 y 2015 e IEG 2011, 2012, 2013.
GASES DE ANTIOQUIA S.A. ESP		X	Tiene informe EI del año 2014.
GAS DE SANTANDER S.A. E.S.P.		X	Tiene informe EI del año 2014.
LUSTRIGAS		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los últimos cinco años.
LIDERGAS S.A. E.S.P.		X	Tiene informe EI del año 2014.
LIDAGAS S.A. ESP	X		Tiene informe EI del año 2015.
MONTAGAS S.A. E.S.P.	X		Tiene informe EI del año 2014 y 2015 y IEG 2011, 2012, 2013
NORTESANTANDEREANA DE GAS		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los últimos cinco años. (REPETIDA)
NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P.		X	Tiene informe EI del año 2014
PROVIGAS	X		Tiene informe EI del año 2015 y 2014 (aun cuando aparece en la web identificado como IEG) e IEG 2011, 2012, 2013.
SERVIGAS		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los últimos cinco años.
SURCOLOMBIANA DE GAS		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los últimos cinco años.

Gas Licuado de Petróleo (GLP)	Página Web Evaluación Integral (EI) e Informe Ejecutivo Gestión (IEG)		Observaciones OCI
	VIGENCIA 2015		
	SI	NO	
UNIGAS COLOMBIA		X	No tiene ningún informe publicado de EI ni IEG durante los últimos cinco años. (REPETIDA)
UNIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P.		X	Tiene informe IEG del año 2014 aun cuando aparece en la web identificado como EI.
VELOGAS DE OCCIDENTE S.A. ESP.		X	Tiene informe EI del año 2014 e IEG 2011, 2013.
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	

#### Recomendación

Clasificar las empresas prestadoras de los servicios públicos de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, con el propósito de determinar cuáles de ellas requieren de una inspección y vigilancia especial o detallada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de dar cumplimiento a la política de operación del procedimiento Evaluación Integral de Prestadores (IN-P-001) establecido en el SIGME, así como evaluar aquellas ESP que no han sido objeto de inspección y vigilancia hace más de cinco (5) años.

#### Observación

No existen controles eficientes y efectivos que permitan llevar un monitoreo de las empresas a quienes se les efectúa evaluación integral, teniendo en cuenta que el cronograma aprobado inicialmente para la realización de las evaluaciones integrales en 2015 (21), presenta incumplimiento toda vez que las ESP del servicio de Gas Natural y GLP no se les efectuó EI:

1. Gas Natural del Cesar S.A. ESP
2. Compañía Envasadora Nacional de Gas ESP
3. Gas and Oil Engineering S.A.
4. Gases de Antioquia S.A. ESP

De otro lado la relación de ESP allegada por la SDEGC describe haber efectuado evaluación integral 2015 a un total de 21 ESP, (12) al servicio de Gas Natural y (9) a GLP. Revisada y analizada la información se observa que fueron realizadas efectivamente 20 evaluaciones integrales, 13 a ESP de Gas Natural y 7 a ESP de GLP. La ESP Gasan S.A.

ESP no presenta El por el año 2015, además aparece duplicada en la relación de Gas natural. (Ver anexo 1 GAS - GLP)

#### Recomendación

Establecer herramientas de control efectivas que permitan registrar y monitorear las ESP a quienes efectivamente se les elabora evaluación integral y el estado de las acciones que las prestadoras se comprometen a cumplir de acuerdo con lo observado en las conclusiones y recomendaciones dadas en los informes correspondientes, con el fin de cerrar el ciclo PHVA<sup>14</sup> para lograr la mejora continua del procedimiento respectivo.

Mantener una supervisión y vigilancia constante de las acciones y procesos que las diversas empresas prestadoras del servicio de gas natural domiciliario y GLP llevan a cabo a lo largo del territorio nacional, de tal forma que asegure la continuidad y efectividad del servicio prestado.

#### Observación

Existen inconsistencias en la información publicada en la web tal como error en las vigencias, informes identificados en la web como evaluación Integral siendo Informe Ejecutivo de Gestión, empresas repetidas en la Web en algunos casos sin ningún tipo de información, entre otras, según se muestra en el Anexo 2. GAS - GLP

#### Recomendación

Efectuar una revisión a estos aspectos presentados y solicitar los ajustes necesarios a quien corresponda.

### **4.3. PROCEDIMIENTO VISITAS TÉCNICAS A EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS IN-P-003.**

#### **4.3.1. GENERALIDADES**

Verificadas las fuentes de información establecidas en la entidad en donde se establecen las visitas de inspección y seguimiento a los prestadores del servicio de energía y gas combustible para la vigencia 2015 y, de acuerdo con el cronograma remitido por la SDEGC, la matriz describe 65 visitas realizadas con sus respectivos informes cargados en SUI y en el Plan de Acción de la vigencia 2015 se observan reportadas y ejecutadas las mismas 65 visitas.

---

<sup>14</sup> Herramienta de la mejora continua, presentada por Deming la cual se basa en un ciclo de 4 pasos: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

No obstante, al efectuar el cruce entre las fuentes de información, se presentan diferencias con base en las observaciones descritas en el cuadro siguiente, así:

MES	CRONOGRAMA APROBADO DE VISITAS TECNICAS - SDEGC	REPORTE DE VISITAS TECNICAS - PLAN DE ACCIÓN 2015 SISGESTION	OBSERVACIONES OCI
Febrero	5	4	En el mes de febrero de 2015 se describe en el cronograma a la ESP PROVIGAS, sin que este reportada y ejecutada en Sisgestión.
Marzo	2	3	En el mes de marzo se reporta en Sisgestión a la ESP XM, sin que este en el Cronograma aprobado por la SDEGC.
Abril	9	11	En el mes de abril se reporta en Sisgestión a la ESP ALCANOS y RAYOGAS, sin que este en el Cronograma aprobado por la SDEGC.
Mayo	10	8	En el mes de mayo de 2015 no se describe en el cronograma a la ESP EPM, estando reportada y ejecutada en Sisgestión.
Junio	7	8	En el mes de junio se reporta en Sisgestión a la ESP ELECTRICARIBE, sin que esté relacionada en el Cronograma aprobado por la SDEGC. Nota: Se realizó visita de evaluación en aspectos Tarifarios, Financieros y Contables a la ESP MONTAGAS sin estar en el cronograma aprobado ni reportado dentro del plan anual en Sisgestion.
Julio	10	7	En el mes de julio de 2015 se describe en el cronograma a la ESP Enerca, Ecopetrol y ELECTRICARIBE (Monteria), sin que estén reportadas y ejecutadas en Sisgestión.
Agosto	4	2	En el mes de agosto de 2015 se describe en el cronograma a las ESP DISPAC y TRANSELCA, sin que estén reportadas y ejecutadas en Sisgestión.
Septiembre	3	5	En el mes de septiembre se reporta en Sisgestion a las ESP Alcanos y Transmetano, sin que estén reportadas y ejecutadas en Sisgestión.
Octubre	4	2	En el mes de octubre de 2015 se describe en el cronograma a la ESP TEMOFLOREZ y TERMOBARRANQUILLA, sin que estén reportadas y ejecutada en Sisgestión.
Noviembre	12	11	En el mes de noviembre en Sisgestion se reporta y ejecutan visitas a las ESP Termocandelaria y EPM, sin que estén programadas en el cronograma. Al igual se

MES	CRONOGRAMA APROBADO DE VISITAS TÉCNICAS - SDEGC	REPORTE DE VISITAS TÉCNICAS - PLAN DE ACCIÓN 2015 SIGGESTION	OBSERVACIONES OCI
			observa programadas en el cronograma las ESP XM, Merielectrica y Termo Paipa sin que estén reportadas y ejecutadas en Siggestión.
Diciembre	1	0	Diciembre: Esta actividad logró su ejecución en el mes de noviembre según lo describe Siggestión; no obstante la ESP Proelectrica no está reportada en noviembre ni diciembre.
<b>TOTALES</b>	<b>67</b>	<b>61</b>	

### Observación

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que las fuentes de información no son consistentes teniendo en cuenta que el total de las metas y las empresas visitadas no concuerdan con las reportadas en el cronograma ni el plan de acción de SIGGESTION vigencia 2015, conforme a lo reportado por la Delegada durante la vigencia 2015. Adicional a lo anterior, es así como la ESP MONTAGAS no está registrada en el Cronograma de Visitas Técnicas enviado por la SDEGC ni reportada a través de SIGGESTION en el Plan de Acción en el mes de junio de 2015, lo que demuestra una inadecuada planeación.

Por lo anterior, se observa un rezago de visitas técnicas de 6 empresas, lo que afecta el cumplimiento e indicadores del Plan de Acción vigencia 2015.

### Recomendación

Establecer controles efectivos que permitan reportar de manera confiable y veraz la información entre las diferentes fuentes oficiales Plan de Acción (SIGGESTION) Vs. Cronograma aprobado por el SDEGC, con el fin de que guarden correspondencia las metas programadas Vs. Metas ejecutadas.

### Observación

Dentro del procedimiento Visitas Técnicas IN-P-003 no está establecido la actividad de cargar el acta e informe respectivo al aplicativo del SUI, como punto de control.

### Recomendación

Modificar el procedimiento en el sentido de incluir una actividad donde se suba el acta y el informe al aplicativo SUI o en su defecto incluir dicha actividad dentro de la Política de operación del procedimiento Visitas Técnicas IN-P-003. Adicionalmente, tener en cuenta

que el cronograma de visitas se encuentre debidamente formalizado mediante la aprobación por acta por el Superintendente Delegado y sus Directores Técnicos.

#### **4.3.2 ANALISIS DE LA MUESTRA PARA EL SERVICIO DE GAS NATURAL Y GLP**

Con base en el Procedimiento visitas técnicas a empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios IN-P-003, la Oficina de Control Interno dentro de la auditoria de gestión, verificó el cumplimiento de las actividades descritas, conforme a la muestra seleccionada en el Anexo 3 GAS - GLP, para el servicio de Gas Natural y GLP, observando lo siguiente:

##### **Observación**

Incumplimiento de la Actividad No. 2. del procedimiento de visitas de inspección, ni tampoco el registro como formato oficial del SIGME, pues no se observa el plan de trabajo a desarrollar durante la visita, que contenga objetivo de la misma y agenda, según lo señala la actividad.

##### **Recomendación:**

Establecer un plan de trabajo documentado que permita preparar la visita de inspección a la ESP conforme a los tópicos y/o aspectos a evaluar, de tal forma que se cumpla con lo señalado en la actividad 2 del procedimiento IN-P-003 e implementar el respectivo registro de salida en el SIGME.

##### **Observación**

Se observa en el aplicativo del SUI fragmentación en el cargue del acta e informe de la visita efectuada, por tópicos de manera independiente, perdiéndose la integralidad del informe. Por lo general se presenta esta situación cuando los funcionarios comisionados evalúan aspecto técnico, comercial y financiero- contable subiendo cada uno el acta e informe correspondiente.

##### **Recomendación**

Mejorar los controles del SUI en el sentido de verificar que no exista duplicidad en el cargue de los registros de actas, ni fragmentación de informes por tópicos de una misma visita, teniendo en cuenta que aumentan y afectan las estadísticas e impactan el consumo de recurso tecnológico. Se recomienda cargar una sola acta y un único informe de tal forma que sea consolidado en los diferentes tópicos y que involucre todos los funcionarios comisionados en la visita.

### **Observación**

Se observa dentro del acta de visita de las ESP Inversiones GLP y Colgas de Occidente un registro denominado "Verificación documental y Técnica Servicio GLP" el cual no se encuentra oficializado como formato en el SIGME dentro del procedimiento IN-P-003. Igualmente el acta de visita de la ESP Montagas en la evaluación aspectos tarifarios no está en el formato SIGME IN-F-001 V.2, se observa el acta en el formato CT-F-001 V. 5 código de "apertura de investigaciones y pliego de cargos".

### **Recomendación**

Verificar y ajustar el procedimiento en el SIGME donde se involucre oficialmente los formatos utilizados y que no se evidencian como registros dentro de las actividades que se desarrollan. De igual forma efectuar un llamado a los funcionarios en el sentido de bajar y utilizar los formatos directamente del SIGME de acuerdo con el procedimiento a utilizar y no recurrir a registros o plantillas ya utilizadas.

### **Observación:**

En las actas de las visitas efectuadas, no se describen compromisos en aspectos incumplidos por las ESP sea en la parte técnica y/o comercial; generalmente se observan en los cargues inoportunos de información en el SUI; de igual forma tampoco se describen compromisos en la parte financiera teniendo en cuenta la disminución de los indicadores lo cual presume un riesgo ante una eventualidad. Por lo anterior, no hay consistencia de la información encontrada en la visita como en lo descrito dentro del informe y acta respectiva, sin que se dejen establecidos compromisos en cada uno de los tópicos evaluados.

### **Recomendación**

Documentar en el acta los compromisos de la ESP, sobre las acciones iniciales y fechas de ejecución, teniendo en cuenta que en el desarrollo de la visita se contempla las justificaciones de las empresas a cada tema y aporte de documentos.

### **Observación:**

Incumplimiento de la Actividad No. 5 del procedimiento IN-P-003 puesto que no se evidencian la suscripción de acuerdo de mejoramiento y/o programas de gestión, ante las debilidades encontradas las visitas de inspección las cuales generalmente son las mismas que se plasman en los informes de evaluación integral, herramientas que no son utilizadas en las situaciones que implican riesgos en la prestación del servicio.

En la muestra objeto de análisis de las visitas de inspección y con base en las deficiencias descritas en los informes, no se observa en la mayoría de los casos (Anexo 3 GAS - GLP), acciones a seguir por parte de la Dirección Técnica producto de la visita de

inspección ni tampoco se evidencian seguimientos permanentes hasta el cumplimiento de las conclusiones y recomendaciones dadas en el informe producto de la visita.

De igual forma se observa que estos documentos de salida no cuentan con el registro como formato oficial del SIGME, toda vez que están descritos como puntos críticos de control.

#### **Recomendación**

Fortalecer los puntos críticos de control que están descritos en el procedimiento como es la revisión del informe de visita y la necesidad de efectuar seguimiento a los compromisos establecidos en las respectivas actas donde se puntualizan las debilidades e inconsistencias encontradas, determinando por parte de la Dirección Técnica un seguimiento especial en los diferentes aspectos, como es la suscripción de acuerdos de mejoramiento y/o programas de gestión, con el fin de subsanar las inconsistencias encontradas de manera oportuna, así como minimiza la posible apertura de investigación como procedimiento de control.

De igual forma establecer actividades de control efectivas dentro del procedimiento de visitas técnicas que permitan verificar la calidad, consistencia y cargue en el aplicativo del acta e informe respectivo.

## **5. PROCESO DE VIGILANCIA – DIRECCIÓN TÉCNICA DE GAS Y GLP**

### **5.1. FINANCIERO Y CONTABLE PARA LAS EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE VG-P-001**

Una vez analizada la información suministrada por la DTGGC sobre el cumplimiento a las actividades desarrolladas en el Procedimiento financiero y contable para las empresas del servicio público de energía y gas combustible VG-P-001, y teniendo en cuenta que el cargue que efectúan las ESP del Plan Contable Consolidado en el SUI por servicios y sus anexos, son el insumo para elaborar el informe ejecutivo y efectuar la clasificación de riesgo, en el Anexo 4 GAS Y GLP se relacionan las empresas que presentan algunas observaciones e inconsistencias en la información y que corresponde a la reportada en el SUI.

#### **Observación**

Inconsistencia en la información tomada como insumo para la elaboración de las evaluaciones integrales e informes ejecutivos que se realizan a los prestadores como se evidencia a continuación:

- g) De acuerdo con la revisión y análisis efectuado al Procedimiento Financiero y contable para las empresas del servicio público de energía y gas combustible VG-P-001, se observa que la Delegada no efectuó informes de gestión, resultado del análisis especificado en la actividad No. 1 del procedimiento para empresas del servicio público de energía y gas combustible, el cual debía realizarse a través de memorando interno GD-F-010, en el caso que el requerimiento (carta membrete radicado GD-F-007-011) no sea atendido.
- h) Empresas prestadoras sin Evaluación Integral correspondiente a la vigencia 2014.
- i) No se pudo determinar si los indicadores del nivel de riesgo guardan coherencia con la Evaluación Integral teniendo en cuenta el uso de otra metodología diferente a la establecida por la CREG.
- j) Comparando las fuentes de información entre el aplicativo SUI plan contable vigencias 2013 y 2014 y el modelo de Andesco para clasificar el riesgo, se observa para la empresa 3359 Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios S.A. E.S.P., inconsistencia en todas las cifras y valores en las cuentas contables y financieras, por tal razón el análisis del nivel de riesgo no es veraz ni corresponde para esta empresa.
- k) En la información del Modelo Andesco en la vigencia 2013 y 2014 se observa que existe un error en la descripción de la cuenta 2 denominándola PASIVO Y PATRIMONIO, donde el PATRIMONIO es de la cuenta 3.
- l) Con base en la información financiera-contable disponible en el SUI vigencia 2014 y de acuerdo con el estudio efectuado para la clasificación del nivel de riesgo en el año 2015 a las empresas prestadoras que arrojaron un resultado con nivel de riesgo alto, no se observan acciones de inspección y/o control adelantadas por la DTGGC a las prestadoras, en cumplimiento al artículo 4 de la Resolución CREG 034 de 2004 que modifica el artículo 11 de la Resolución CREG 072 de 2002 y como lo establece la actividad 2ª. del procedimiento VG-P-001.

En relación con el informe de resultado suministrado por la Delegada para Energía y Gas Combustible a las empresas que les realizaron clasificación de riesgo, se pudo analizar que durante la vigencia 2015 de un total de 468 empresas registradas en el SUI solamente se les efectuó análisis de clasificación de riesgo a 248 ESP lo que arroja un porcentaje del 53%.

### **Observación**

A partir de la información financiera disponible en el SUI y según el análisis efectuado por la OCI, se evidencia que no se clasificó el nivel de riesgo a una población de 220 empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios del sector de energía y gas combustible, es decir al 47% de ESP.

SECTOR	Registradas SUI	No. ESP con Clasificación Riesgo	% empresas con clasificación	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo moderado	Riesgo bajo
ENERGIA Y ZNI	247	116	47	27	15	42	32
GLP	116	68	59	20	14	20	14
GAS NATURAL	105	64	61	8	9	28	19
<b>TOTAL</b>	<b>468</b>	<b>248</b>	<b>53</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>90</b>	<b>65</b>

Para el sector de Energía y ZNI se dejaron de verificar y clasificar el nivel de riesgo al 53% de empresas en relación con el total de la población registrada en el SUI.

Para el sector de GLP se dejaron de verificar y clasificar el nivel de riesgo al 41% de empresas en relación con el total de la población registrada en el SUI.

Para el sector de Gas Natural se dejaron de clasificar el nivel de riesgo al 39% de empresas en relación con el total de la población registrada en el SUI.

La metodología utilizada fue la de ANDESCO y no la establecida por la CREG, de acuerdo con el artículo 4 de la Resolución CREG 034 del 30/03/2004 que modifica el artículo 11 de la Resolución CREG 072 de 2002, "Por la cual se establece la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar su gestión y resultados", según se pudo evidenciar en el informe presentado por el funcionario contratista designado para ejecutar esta actividad, según contrato suscrito No. 233 de 2015:

CONTRATO No. 233 de 2015					
Nombre contratista	Objeto	Expediente No.	Valor Total	Valor mensual	Termino contrato
Juan Fernando Bechara Porras	Se obliga a prestar los servicios profesionales, orientando, verificando y evaluando la gestión financiera y sostenibilidad en el corto y mediano plazo de las empresas prestadoras de los servicios de gas combustible y energía eléctrica	2015527150100233E	\$72.800.000,00	\$9.100.000,00	8 meses contados a partir del 27/01/2015

Así mismo el informe ejecutivo no se presenta en el formato "Informe ejecutivo VG-F-001 (R)", conforme el procedimiento establecido en el SIGME, este fue presentado en el formato AS-F-033 V.2 como informe de actividades del periodo entre el 27/07/2015 al 27/09/2015 del contrato No. 233 de 2015, el cual no permite ver en documento consolidado el producto del contrato para posteriormente socializarlo al interior de la Delegada y comunicar los resultados obtenidos a cada entidad prestadora.

Finalmente, el resultado de la clasificación efectuada a las Entidades Prestadoras en los diferentes niveles de riesgo no se observa comunicado a las ESP, así como tampoco se evidencian acciones pertinentes de inspección y/o control adelantadas por la Delegada o las Direcciones Técnicas, de acuerdo con las competencias establecidas en la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001.

### **Recomendación**

Evaluar la gestión financiera a la totalidad de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acuerdo con la normativa definida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG con el fin de formular las observaciones sobre los estados financieros y verificar la calidad y oportunidad de la información reportada al SUI, de tal forma que se cumpla con el objetivo del procedimiento VG-P-001 y se definan las acciones a seguir dependiendo del nivel de riesgo que presenta cada entidad prestadora. De igual forma aplicar la metodología establecida por la CREG, prevista en el Parágrafo 2º. del artículo 4 de la Resolución CREG 034 de 2004<sup>15</sup>

Dar cumplimiento a las actividades 1º. y 2º. del procedimiento financiero y contable para las empresas del servicio público de energía y gas combustible VG-P-001, establecido en el SIGME y a la norma resolutoria de la CREG, sobre el particular.

De igual forma el informe ejecutivo se debe elaborar de conformidad con el formato VG-F-001, como registro y/o producto de salida que establece el SIGME, considerando que estos resultados obtenidos en cada vigencia puedan ser informados a las Entidades Prestadoras y/o publicados de manera oficial.

Por otra parte, es necesario analizar si los referentes financieros de cada uno de los grupos establecidos en la regulación de la CREG a criterio de la Delegada ( como fue manifestado por la DTEGC) no son funcionales, porque se establecen como referentes para evaluar en el 2015 la gestión de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios (Evaluaciones Integrales), con fundamento en la información reportada por estas a través del SUI con corte a 31 de diciembre de 2014 (Concepto CREG radicado N°2014-5290-613-602) adicionalmente se publican en la Web de la Súper para cada una de las vigencias.

Estudiar la posibilidad de Solicitar a la CREG se modifique los indicadores financieros-contables, frente al proceso de convergencia hacia Normas Internacionales de Información Financiera– NIIF.

Finalmente es necesario al Interior de la Superservicios incluir dentro del Plan de capacitación, la preparación y entrenamiento a los funcionarios de la delegada para energía y gas combustible que realizan evaluaciones integrales frente al proceso de

---

<sup>15</sup> PARÁGRAFO 2. La metodología prevista en este artículo deberá aplicarse (negrilla y subrayado fuera de texto) por primera vez dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de la presente resolución y posteriormente por lo menos una vez al año.

convergencia hacia Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF, que deberán cumplir las empresas prestadoras, con el fin de evaluar y efectuar seguimiento al cumplimiento y aplicabilidad del marco normativo dentro de las actividades de inspección, vigilancia y control que la SDEGC deberá ejercer.

## **5.2. ATENCIÓN DE ALERTAS CIUDADANAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS SSPD DEL SERVICIO DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE VG-P-005.**

La Oficina de Control Interno de la SSPD efectuó análisis al proceso de vigilancia enfatizada en el cumplimiento del procedimiento "Atención de Alertas Ciudadanas" y oportunidad en la gestión realizada por la Delegada para energía y gas combustible durante la vigencia del 2015, con el fin de verificar el trámite que la SDEGC ha dado a las alertas ciudadanas que se presentan en relación con la prestación de los servicios públicos de energía y gas combustible, por presuntos incumplimientos a la Ley 142 de 1994, a la regulación, al contrato de condiciones uniformes y demás normas complementarias para adoptar las medidas de vigilancia, inspección y/o control a que haya lugar.

De acuerdo con la información reportada por la DEGC, las alertas ciudadanas recibidas durante la vigencia 2015 suman un total de 532, distribuidas por mes como se muestra en la siguiente tabla resumen:

<b>ALERTAS TRAMITADAS</b>		<b>Relación</b>
<b>Mes</b>	<b>Total alertas</b>	<b>%</b>
ENERO	64	12.05
FEBRERO	13	2.45
MARZO	7	1.32
ABRIL	3	0.56
MAYO	4	0.75
JUNIO	15	2.82
JULIO	37	6.97
AGOSTO	63	11.86
SEPTIEMBRE	<b>101</b>	<b>19.02</b>
OCTUBRE	45	8.47
NOVIEMBRE	56	10.55
DICIEMBRE	<b>124</b>	<b>23.35</b>
<b>TOTAL</b>	<b>531</b>	<b>100</b>

Teniendo en cuenta que la mayor concentración de alertas ciudadanas se encuentran en el mes de septiembre y diciembre, se sustrajo una muestra aleatoria de una población de 531 trámites recibidos, arrojando 23 derechos de petición a verificar, con un nivel de confianza del 80% y un error muestral del 10%, de conformidad con la metodología inicialmente señalada en la auditoría de gestión.

Es importante aclarar que del total de la población (531) el 53% equivalente a 284 alertas ciudadanas se presentan en contra de la ESP ELECTRICARIBE S.A. (Anexo 5 GAS Y GLP)

### **Observación**

Incumplimiento del objetivo y actividades del procedimiento de Alertas Ciudadanas VG-P-005. Con ocasión de la verificación realizada a las alertas ciudadanas producto de la muestra tomada, se relacionan a continuación algunas evidencias:

8. Incumplimiento de la actividad 1o. del procedimiento Alertas Ciudadanas VG-P-005 que establece "... *Posteriormente, analiza y tipifica como: Derecho de petición (Interés general e información) y se reasigna al Director técnico de gestión o coordinador respectivo.*", teniendo en cuenta que están tipificando como PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS y Tipo documental: DENUNCIA, situación que impide diferenciar las alertas ciudadanas de otras solicitudes, lo que dificulta tener un adecuado control y seguimiento.
9. Si bien se cumple con el primer requerimiento a la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios e informar al peticionario sobre las acciones que se surtirán frente a los hechos objeto de la petición; no se verifica ni se efectúa seguimiento al envío oportuno de la respuesta de acuerdo con el plazo otorgado al prestador, afectando la proyección del pronunciamiento de fondo al peticionario e incumpliendo las actividades 4, 5 y 6 del procedimiento Alertas Ciudadanas VG-P-005.
10. Se identificaron denuncias de septiembre y diciembre de 2015 que a la fecha de la auditoría, no han terminado su trámite, pese a las múltiples transacciones observadas en el histórico del aplicativo ORFEO, lo que evidencia falta de oportunidad en las respuestas, afectando los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, al cual se debe dar estricto cumplimiento.
11. Con perjuicio de lo anterior, el Parágrafo del Art. 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece: "*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*", situación que no se evidencia en los radicados revisados.
12. De igual forma se observa que los radicados, producto de la muestra señalada, se encuentran en gestión toda vez que aparecen en la bandeja y usuario actual del Delegado para Energía y Gas o, en su defecto, del director técnico de gestión.

13. Según la muestra tomada, no se encontraron solicitudes de investigación directamente asociadas a las alertas ciudadanas para que se adelante la investigación correspondiente, tal como lo establece la Actividad 7. del procedimiento, teniendo en cuenta que las denuncias están afectando a los usuarios en la prestación del servicio e incumplimientos normativos del prestador; situación que se aprecia reiterativa para la empresa prestadora Electricaribe. Dichas denuncias de manera general han activado las funciones de inspección y vigilancia, quedando pendiente, de forma particular, activar las funciones de control.
14. Se encuentra vigente la Circular interna 2013500000424 del 23 octubre de 2013 referente al trámite de quejas y alertas originadas en las DT, la cual define unos lineamientos que controvierten el procedimiento vigente de Alertas ciudadanas donde se observan actividades que se están cumpliendo actualmente por las DT.

Para mayor detalle, las observaciones anteriormente descritas están identificadas en el Anexo 5 GAS Y GLP el cual hace parte integral de los papeles de trabajo de la presente auditoria.

#### Recomendación

Dar estricto cumplimiento al procedimiento analizado y a todas y cada una de las actividades establecidas en el procedimiento de alertas ciudadanas VG-P-005 con el fin de dar cumplimiento al objetivo trazado<sup>16</sup>.

Revisar y analizar la pertinencia de la Circular Interna 20113500000424 y las actividades del procedimiento Alertas Ciudadanas VG-P-005, ajustando y documentando los puntos de control existentes que permitan medir su efectividad y eficacia y que estén enmarcados en las actividades de inspección, vigilancia y/o control, toda vez que los actuales puntos críticos de control (2) se enfocan a "revisar y aprobar las comunicaciones y enviar pronunciamiento de fondo".

Examinar y articular la tipificación "Derecho de Petición" con base en lo establecido en la actividad 1. del procedimiento de alertas ciudadanas, toda vez que se están tipificando como PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS y Tipo documental: DENUNCIA; no obstante existir el procedimiento denominado "Derechos de Petición – SC-P-001", Subproceso Servicio al Ciudadano SC-SP-001, Proceso Participación y Servicio al Ciudadana PS-PR-001 en el SIGME. Igualmente se recomienda fortalecer la capacitación frente a criterios para TIPIFICAR, al grupo o funcionarios que reciben de primera mano dichas alertas.

---

<sup>16</sup> "Dar trámite a las alertas ciudadanas que se presenten en relación con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible, por presuntos incumplimientos a la Ley 142 de 1994, a la regulación y demás normas complementarias con el fin de adoptar las medidas de vigilancia, inspección y/o control a que haya lugar."

Implantar un tipo de gestión documental que permita tipificar, identificar y monitorear las Alertas Ciudadanas recibidas y tramitadas en las Superintendencias Delegadas de los demás tramites, teniendo en cuenta que la política de operación del procedimiento incluye alertas ciudadanas, diferentes a las quejas; función que le corresponde a las Direcciones Territoriales conforme lo establece el numeral 4º. del artículo 20 del Decreto 990, Artículo modificado por el artículo 2º. del Decreto 2590 de 2007<sup>17</sup>.

Generar las respuestas a los derechos de petición con oportunidad y calidad, de acuerdo con lo determinado en las normas legales vigentes tal como lo establece el artículo 14 del Código Contencioso Administrativo (Ley 1437 del 2011).

---

<sup>17</sup> Las Direcciones Territoriales tendrán las siguientes funciones: "... 4. **Dar trámite a las quejas** sobre eventuales violaciones de las disposiciones legales y de los contratos de servicios públicos.

## **CAPITULO III – OTROS ASPECTOS**

### **6. OTROS ASPECTOS EVALUADOS DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS**

#### **6.1 LEGALIZACIÓN DE VIÁTICOS Y GASTOS DE DESPLAZAMIENTO**

Con el fin de determinar la legalización oportuna de los viáticos y gastos de desplazamiento, por parte de los empleados y contratistas de la Delegada de Energía, se procedió a generar<sup>18</sup> las consultas correspondientes, en las cuales se evidencia para cada comisionado, los saldos pendientes por legalizar.

Una vez analizada dicha información, se logró identificar que 6 servidores públicos, tiene pendiente por legalizar a corte **mayo** de la presente vigencia, un valor de \$ 2.203.515. Dicha situación evidencia la falta de aplicación de los términos establecidos en el párrafo 1, del artículo 5 del decreto 2768 de 2012. El cual señala: "Párrafo 1°. Los dineros entregados para viáticos y gastos de viaje se legalizarán dentro de los cinco (5) días siguientes a la realización del gasto y, para las comisiones al exterior, en todo caso, antes del 29 de diciembre de cada año."

<b>NOMBRE</b>	<b>VALOR</b>	<b>TIPO</b>
ALBARRACIN BARRERA RAFAEL ARGELIO	702.593	FUNCIONARIO
GIRALDO PARRA JHON CRISTIAN	84.584	CONTRATISTA
MARIN CORONADO RODRIGO ARTURO	430.268	CONTRATISTA
PINO BROCHERO LAURA VANESSA	366.416	CONTRATISTA
QUINTERO SALAZAR JOHNN ALEJANDRO	430.268	CONTRATISTA
SANABRIA ROMERO LUIS FABIAN	189.386	CONTRATISTA

Teniendo en cuenta lo presentado, se recomienda al líder de proceso, realizar acciones a fin contribuir con la legalización oportuna de viáticos y gastos de desplazamiento dentro de los tiempos determinados en la normatividad vigente. (ver anexo 1 – Otros Aspectos)

#### **6.2 VERIFICACIÓN PLAN DE ACCION**

De acuerdo con la verificación efectuada al cumplimiento de las actividades descritas en el plan de acción vigencia 2015 a través de la herramienta SIGGESTION, se observa que las metas fueron ejecutadas en un 100% según los indicadores presentados por la Oficina Asesora de Planeación, con base en lo programado.

---

<sup>18</sup> 17/05/2016

Efectuando cruce de información, entre las diferentes fuentes, se observa que para la actividad Código 753 visitas de inspección, se reportó en SIGGESTION una meta de ejecución de 65 visitas (Incluye Energía y GasCombustible); sin embargo, como se manifestó en el cuerpo del informe al evaluar las visitas de inspección, se presentan diferencias entre la meta aprobada en el cronograma de la SDEGC de 67 visitas y lo efectivamente ejecutado según análisis de auditoria 2015 de 61 visitas, tal como se describe en el cuadro siguiente:

**CODIGO 753 VISITAS DE INSPECCION**

Mes	Cronograma Aprobado SDEGC	Reporte SDEGC Plan de acción 2015 SIGGESTION	Ejecución según evaluación OCI
Febrero	5	4	4
Marzo	2	3	3
Abril	9	12	11
Mayo	10	8	8
Junio	7	8	8
Julio	10	5	7
Agosto	4	2	2
Septiembre	3	8	5
Octubre	4	2	2
Noviembre	12	13	11
Diciembre	1	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>67</b>	<b>65</b>	<b>61</b>

**CODIGO 744 EVALUACIONES INTEGRALES VS. PLAN DE ACCION**

Para la actividad Código 744 evaluaciones integrales y de acuerdo con el análisis de auditoria 2015, se observan diferencias entre la meta aprobada en el cronograma de la SDEGC de 51 y lo efectivamente ejecutado 40 EI, tal como se describe en el cuadro siguiente:

EMPRESAS ESP	Cronograma de Evaluación Integral aprobada según Acta SDEGC 2015	Reporte SDEGC Plan de acción 2015 SIGGESTION
DEL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL Y ZONAS NO INTERCONECTADAS	30	19
DE GAS POR RED Y DE GLP	21	20
<b>Total ESP</b>	<b>51</b>	<b>40</b>

**Observación:**

No hay consistencia entre las fuentes de información establecidas en la entidad y las metas reportadas en el plan de acción para la vigencia 2015, afectando los resultados del proceso de planeación de la entidad.

**Recomendación**

Establecer puntos de control efectivos que permitan verificar y analizar la consistencia de los datos y metas establecidas en el plan de acción anual, que permitan garantizar la consistencia de los datos reportados a las diferentes dependencias de la entidad y/o entes externos y contar con resultados confiables y ciertos.

**AVANCE PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2016**

Según consulta efectuada a través de la herramienta SIGGESTION, con el fin de establecer el grado de avance de las actividades descritas en el plan de acción vigencia 2016, con corte a mayo/2016 por dependencia, se observa que las metas ejecutadas en la Delegada para Energía y Gas Combustible, presentan un rezago del 4%, teniendo en cuenta que las metas ejecutadas se encuentran en un **25.07%** frente a las metas programadas establecidas en un **29,07%**; no obstante el aplicativo genera alerta verde por encontrarse en el rango, según se muestra en el pantallazo:

 <p>Superservicios SuperIntendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p><i>Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible</i></p>
--	--

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.
	<p><i>Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible</i></p>	<p>29.07%</p>	<p>25.07%</p>

Fuente Sisgestion - corte mayo 2016

**Avance Plan de Acción 2016 por Proceso**

Consultado el reporte arrojado en Sisgestión al grado de avance del plan de acción 2016, por proceso, con corte a mayo/2016, se observa que el **PROCESO DE VIGILANCIA** presenta las siguientes situaciones:

## **Observación**

**La actividad 11297** "Verificar en terreno el cumplimiento de los índices de calidad estipulados por la normatividad vigente de las empresas distribuidoras de gas combustible por red", presenta un rezago en la ejecución del 33.33%, **con alerta roja.**

**La actividad 11305** "Dar respuesta de manera oportuna a las peticiones, quejas y reclamos realizadas por usuarios, prestadores antes de control y demás entidades." presenta un rezago en la ejecución del 78,93%, **con alerta roja.**

Consecuencia de estos rezagos en las actividades descritas anteriormente, se está impactando la línea prioritaria "Fortalecer los mecanismos de vigilancia, inspección y control para los prestadores, con alertas tempranas en la prestación de los servicios públicos.", y el objetivo estratégico "Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia, inspección y control", **se encuentra en Alerta Amarilla.**

**La actividad 11316** "Dar trámite de RUP'S y Reversiones que permitan desarrollar las actividades de inspección, vigilancia y control de los prestadores del servicio de energía eléctrica y gas combustible." presenta un rezago en la ejecución del 53,8%, **con alerta roja.** Consecuencia de este rezago, está impactando la línea prioritaria "Potenciar el Sistema Único de Información como herramienta de uso estratégico para la entidad y el sector." Y el objetivo estratégico "Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.", **se encuentra en Alerta Amarilla.**

El anterior análisis es soportado en el reporte presentado en siggestión conforme se observa en el pantallazo siguiente:

### INFORME INDICADORES PROCESO: VIGILANCIA -- MAYO

OBJETIVO ESTRATEGICO		PROG. OBJETIVO	EJEC. OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	
Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia, inspección y control.		100%	71.95%	71.95%	
LINEA PRIORITARIA	Resultado	PROG. LINEA PRIOR.	EJEC. LINEA PRIOR.	% DE CUMPLIMIENTO	ALERTA
Fortalecer los mecanismos de vigilancia, inspección y control para los prestadores, con alertas tempranas en la prestación de los servicios públicos.	Distribución en los tiempos de atención a las alertas presentadas por presunto incumplimiento de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.	100.00 %	21.10 %	21.10 %	●
	Esquema de inspección, vigilancia y control a los prestadores del servicio de alumbrado público definido e implementado de acuerdo con la normatividad que expide el Min. Minas.	0.00 %	0.00 %	0.00 %	○
	Nivel de cumplimiento de los indicadores de prestación de servicio de energía eléctrica mejorado por parte de los prestadores en zonas no interconectadas y zonas de difícil gestión de acuerdo con la normatividad vigente.	0.00 %	0.00 %	0.00 %	○
	Nivel de cumplimiento de los indicadores de prestación de servicio de energía eléctrica por parte de los operadores de red de acuerdo con la normatividad vigente.	100.00 %	100.00 %	100.00 %	●
	Nivel de riesgo de las empresas del sector de gas combustible reducido, a través de la vigilancia de los indicadores regulatorios establecidos y la implementación de programas de gestión.	100.00 %	66.70 %	66.70 %	●
Gestionar las actividades inherentes al cumplimiento del objetivo de cada proceso (Objetivo 1.)	Resultados de la gestión funcional asociados al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia, inspección y control.	100.00 %	100.00 %	100.00 %	●
OBJETIVO ESTRATEGICO		PROG. OBJETIVO	EJEC. OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	
Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.		100%	73.1%	73.1%	
LINEA PRIORITARIA	Resultado	PROG. LINEA PRIOR.	EJEC. LINEA PRIOR.	% DE CUMPLIMIENTO	ALERTA
Posicionar a la SSPD como eje articulador de la gestión en servicios públicos domiciliarios.	Información periódica estratégica generada para las entidades competentes del sector.	100.00 %	100.00 %	100.00 %	●
Potenciar el Sistema Único de Información como herramienta de uso estratégico para la entidad y el sector.	SUI reestructurado y en producción.	100.00 %	45.20 %	45.20 %	●

Fuente Sisgestion corte mayo 2016

### Para el PROCESO DE INSPECCION

**La actividad 11360 "Realizar evaluación integral a los prestadores de los servicios de energía y gas combustible de acuerdo con los indicadores definidos por la CREG", presenta un rezago en la ejecución del 56%, con alerta roja.**

11360	Resultados de la gestión funcional asociados al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia, inspección y control.	Realizar evaluación integral a los prestadores de los servicios de energía y gas combustible de acuerdo con los indicadores definidos por la CREG.	18	8	-10	44.44 %	100.00 %	44.44 %	Mayo: Durante el mes de mayo se adelantaron Ocho (8) evaluaciones integrales relacionadas con el servicio de gas combustible RAYOGAS SA ESP - Bogotá, VELOGAS DE OCCIDENTE SA ESP - Yumbo, GAS EXPRESS COLOMBIA SA ESP - Bogotá, GAS AND OIL ENGINEERING SA ESP - Bucaramanga, EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES SA ESP - Bucaramanga, YAVEGAS SA ESP - Bogotá, ELECTROGAS SA ESP -
-------	--	--	----	---	-----	---------	----------	---------	---

Fuente Sisgestion - corte mayo 2016

### Recomendación

Establecer puntos de control en los procesos de inspección y vigilancia, que permitan garantizar la ejecución de las actividades programadas en el plan de acción 2016 y que se encuentran en rezago con alerta roja, de modo que los indicadores de gestión y líneas prioritarias no se vean afectadas y se cumplan los objetivos estratégicos.

### 6.3 SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA (ACPM)

Se efectuó una revisión general a las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se encuentran en el nuevo SIGME, para los procesos de Inspección y Vigilancia, presentando el estado en que se encuentran, así:

ACPM	Fecha	Acción de mejora cumplida		Acción de mejora eficaz		Observación OCI
		SI	NO	SI	NO	
<b>PROCESO DE INSPECCION</b>						
AC-IN-001	03/02/2014	X			X	Producto de auditoria calidad. Pendiente de evaluar eficacia No cuenta con soportes ni evidencias en el SIGME. Fue calificada cumplida por la OAP.
AC-IN-003	03/02/2014	X			X	Pendiente de evaluar eficacia según resultado de auditoria calidad. No cuenta con soportes ni evidencias en el SIGME.
AC-IN-004	04/02/2014	X			X	Pendiente de evaluar eficacia según resultado de auditoria calidad.
AC-IN-005	01/09/2014	X			X	Pendiente de evaluar eficacia según resultado de auditoria calidad.
AC-IN-010	06/08/2015	X			X	Pendiente de evaluar eficacia según informe final CGR de la vigencia 2015.
AC-IN-011	06/08/2015	X			X	Pendiente de evaluar eficacia según informe final CGR de la vigencia 2015.
AP-IN-001	10/03/2014		X		X	Pendiente de evaluar cumplimiento OAP y eficacia OCI. No cuenta con soportes ni evidencias en el SIGME, según histórico del proceso de inspección. Producto Identificación y análisis de los riesgos asociados a los procesos de Vigilancia, Inspección y Control.
AC-IN-012	06/08/2015	X			X	Pendiente de evaluar eficacia según informe final CGR de la vigencia 2015.
AC-IN-08	06/08/2015	X		X		Esta ACPM producto del HA-25-2013 fue dada por cumplida y eficaz dentro del resultado de seguimiento al plan de mejoramiento por parte de la CGR dentro de la AGEI vigencia 2015. Se está a la espera del Informe final de la AGEI vigencia 2015 para cerrarla.
AC-IN-09	06/08/2015	X		X		Esta ACPM producto del HA-30-2013 fue dada por cumplida y eficaz dentro del resultado de seguimiento al plan de mejoramiento por parte de la

ACPM	Fecha	Acción de mejora cumplida		Acción de mejora eficaz		Observación OCI
		SI	NO	SI	NO	
						CGR dentro de la AGEI vigencia 2015. Se está a la espera del Informe final de la AGEI vigencia 2015 para cerrarla.
AC-IN-13	10/08/2015	X		X		Esta ACPM producto del H-13-2014 fue dada por cumplida y eficaz dentro del resultado de seguimiento al plan de mejoramiento por parte de la CGR dentro de la AGEI vigencia 2015. Se está a la espera del Informe final de la AGEI vigencia 2015 para cerrarla.
AC-IN-007	28/07/2015		X		X	Pendiente de evaluar cumplimiento OAP y eficacia OCI. No cuenta con soportes ni evidencias en el SIGME. Producto de la Identificación y análisis de los riesgos asociados a los procesos de Vigilancia, Inspección y Control.
<b>PROCESO DE VIGILANCIA</b>						
AC-VG-018	06/08/2015	X		X		Plan de Mejoramiento CGR. Esta ACPM producto del H-26-2013 fue dada por cumplida y eficaz dentro del resultado de seguimiento al plan de mejoramiento por parte de la CGR dentro de la AGEI vigencia 2015. Se está a la espera del Informe final de la AGEI vigencia 2015 para cerrarla.
AC-VG-020	06/08/2015	X		X		Plan de Mejoramiento CGR. Esta ACPM producto del H-29-2013 fue dada por cumplida y eficaz dentro del resultado de seguimiento al plan de mejoramiento por parte de la CGR dentro de la AGEI vigencia 2015. Se está a la espera del Informe final de la AGEI vigencia 2015 para cerrarla.
AC-VG-021	06/08/2015	X		X		Plan de Mejoramiento CGR. Esta ACPM producto del H-26-2012 fue dada por cumplida y eficaz dentro del resultado de seguimiento al plan de mejoramiento por parte de la CGR dentro de la AGEI vigencia 2015. Se está a la espera del Informe final de la AGEI vigencia 2015 para cerrarla.
AC-VG-024	10/08/2015	X		X		Plan de Mejoramiento CGR. Esta ACPM producto del HA-16-2013 fue dada por cumplida y eficaz dentro del resultado de seguimiento al plan de mejoramiento por parte de la CGR dentro de la AGEI vigencia 2015. Se está a la espera del Informe final de la AGEI vigencia 2015 para cerrarla.

Fuente: nuevo SIGME

## **Recomendación**

Efectuar una revisión a las ACPM de los procesos de inspección y vigilancia con base en las observaciones formuladas por la OCI descritas en el cuadro anterior, de modo que las acciones de mejora sean eficaces y que las actividades se cumplan dentro de los términos establecidos por el líder del proceso. De igual forma remitir a la OAP los soportes y evidencias de aquellas que ya estén cumplidas para que sean subidas al SIGME y para poder dar el cierre de las mismas, conforme lo establece el proceso de Mejora Continua MC-PR-001 Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora MC-P-001.

Establecer puntos de control para que en el momento de formular las ACPM, independientemente de la fuente que la genere (auditorias de gestión, auditorias de calidad, auditorias CGR, etc.) los tiempos de ejecución sean razonables, teniendo en cuenta que existen ACPM con tiempos de ejecución demasiado amplios.

Es de anotar que aquellas ACPM formuladas, producto del plan de mejoramiento consolidado y suscrito con la CGR, fueron dadas por cumplidas de acuerdo con el seguimiento efectuado con corte a 31 de diciembre por la OCI; no obstante se espera el resultado del Informe final de la AGEI correspondiente a la vigencia 2015 para poder darles la calificación de eficacia y el cierre respectivo en el aplicativo.

## **6.4 EFICACIA DE LOS CONTROLES DE LOS RIESGOS Y ACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA.**

### **6.4.1 MAPA DE RIESGO PROCESOS DE INSPECCIÓN**

En la actualidad dicho proceso realiza el tratamiento de dos riesgos identificados como:

- Falta de oportunidad en las acciones de inspección
- Deficiencia en la ejecución y resultados de las visitas técnicas y evaluaciones integrales de gestión.

#### **Observación:**

Teniendo en cuenta las causas descritas en el mapa de procesos, se puede concluir que durante la vigencia 2015 se materializó el riesgo descrito como "*Falta de oportunidad en las acciones de inspección*". Analizadas las causas que se describen en el mapa de riesgo frente a las observaciones de la presente auditoría se presentó:

- Incumplimiento en la ejecución de las evaluaciones integrales planeadas."
- Deficiencia en la información reportada en SUI por los prestadores
- Limitaciones presupuestales

Por otra parte, no existen riesgos asociados con las acciones y productos que se generan del tratamiento de zonas especiales. Lo anterior, teniendo en cuenta que es un procedimiento específico para un sector, en este caso es ENERGÍA.

#### Recomendación

Realizar la modificación del mapa de riesgo, pues en este caso los instrumentos y clasificación del riesgo no mitigaron la materialización del mismo. Así las cosas se sugieren replantear el mapa de riesgos durante la vigencia 2016.

Incluir dentro de dicha valoración tratamiento de riesgos que permitan hacer el monitoreo para aquellos procedimientos específicos en este caso "*Procedimiento zonas especiales*"

#### 6.4.2 NORMOGRAMA PROCESO DE INSPECCIÓN

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.

Como resultado de la verificación realizada durante la auditoría se evidenció que el normograma para el caso del sector Energía, Gas y GLP se encuentra actualizado en la versión No. 2 de fecha 31/07/2015. En el mismo se relaciona el listado de las normas vigentes que reglan los procedimientos objeto de la auditoría.

#### 6.4.3 MAPA DE RIESGO PROCESOS DE VIGILANCIA

El proceso de vigilancia realiza el tratamiento de tres riesgos identificados como:

- Deficiente calidad de la vigilancia.
- No disponer de información del universo de prestadores de servicios públicos domiciliarios
- Deficiente monitoreo en la evaluación de los aspectos financieros, de calidad y cobertura referente a la prestación de los servicios públicos

#### Observación:

En el tratamiento de los riesgos se valoran controles como:

- Informes periódicos del estado de cargue de la información reportada en SUI
- Actas de reuniones de seguimiento para verificar la información cargada en SUI
- Informes mensuales de supervisión de las actividades

Dichos instrumentos se identifican con SI en la pregunta "*Se encuentra documentado en el SIGME el manejo del instrumento*". Sin embargo, no existe claridad en que parte de los procedimientos que compone los procesos, se encuentran la documentación del manejo de dichos instrumentos.

Adicionalmente, existe un riesgo en zona Alta, razón por la cual se planteó la ACPM AC-IN-007. Si bien las actividades de dicha ACPM se encuentran vencidas, se encuentra sin la evaluación de cumplimiento de la OAP

**Observación:**

Como resultado de la auditoría al procedimiento de evaluaciones integrales se puede concluir la materialización del riesgo "*Deficiente monitoreo en la evaluación de los aspectos financieros, de calidad y cobertura referente a la prestación de los servicios públicos*", teniendo en cuenta las inconsistencias de información presentadas en el tópico administrativo – financiero.

**Recomendación:**

Teniendo en cuenta que durante la vigencia 2016 se debe realizar la actualización del mapa de riesgos se recomienda realizar una verificación con el fin de involucrar los riesgos materializados, observando de manera global la totalidad de los procedimientos que conforman el subproceso.

#### 6.4.4 NORMOGRAMA PROCESO DE VIGILANCIA

El normograma del Proceso de Vigilancia se encuentra en su versión No. 2 con fecha de corte 31/07/2015. Al realizar la verificación enfocado al Sector de Energía, Gas y GLP se concluye que:

**Observación:** El normograma se encuentra desactualizado. No se relacionan normatividad vigente, entre las cuales se identificaron:

Resolución CREG 67 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.721 de 26 de mayo de 2010, "Por la cual se aclaran y corrigen algunas disposiciones de las Resoluciones CREG 097 de 2008 y 098 de 2009"

Resolución CREG 5 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.182 de 14 de febrero de 2006, "Por la cual se modifica el numeral 3.2 del artículo 3o de la Resolución CREG 100 de 2003"

Resolución CREG 17 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.635 de 26 de febrero de 2010, "Por la cual se modifican los artículos 34 literal c), 35 y 38 de la Resolución CREG 045 de 2008"

Resolución Compilatoria SSPD No.20102400008055. Dicha normatividad se encuentra relacionada en el procedimiento calidad de la prestación del servicio de energía

**Recomendación**

Actualizar el normograma del proceso, completando las normas a fin de lograr contar con el marco legal vigente que le es aplicable al proceso, con base en el principio de autorregulación, en cumplimiento de lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, Decreto 943 de 2014.

**6.5 SEGUIMIENTO A TRÁMITES**

Con el fin de informar sobre el tratamiento de los trámites, la Oficina de Control Interno presenta el estado de los radicados en estado "EN GESTIÓN".

En virtud de lo anterior, debe precisarse que al existir una dinámica en la operación de los registros, el resultado tendrá una relación directa con la fecha de corte y la fecha de obtención de los datos, por lo tanto las cifras presentadas corresponden al momento en que fue obtenida la información, es decir el 23 de mayo de 2016.

Durante la vigencia 2015 y lo corrido del 2016 la Delegada de Energía ha recepcionado un total de 14.543 trámites. De dicho total se encuentran en estado en gestión un total de 1.331 (ver Anexo 2 – Otros Aspectos) distribuidos así:

<b>AÑO</b>	<b>NOMBRE DE DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>
2015	DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE	129
2015	DIRECCION TECNICA DE GESTION DE ENERGIA	57
2015	DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS	2
2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE	143
2016	DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE	33
2016	DIRECCION TECNICA DE GESTION DE ENERGIA	653
2016	DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS	164
2016	PARAMETRIZACION	1
2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA	

<b>AÑO</b>	<b>NOMBRE DE DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>
	ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE	149
<b>Totales</b>		<b>1.331</b>

Del total descrito en la tabla anterior, al momento de la consulta se identificó que existen 328 radicados sin la tipificación correspondiente, equivalente al 24.64%

De dichos radicados existen 57 identificados como DENUNCIAS, distribuidos de la siguiente manera:

<b>NOMBRE DE DEPENDENCIA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CANTIDAD</b>
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE ENERGIA	2015	6
	2016	48
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS	2016	3

Existen trámites tipificados como Derechos de Petición, los cuales según la fecha de radicación presentan vencimiento en tiempos, según la normatividad vigente

<b>MES</b>	<b>AÑO</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	
ABRIL	0	19	<b>19</b>
MAYO	0	9	<b>9</b>
NOVIEMBRE	2	0	<b>2</b>
DICIEMBRE	2	0	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>32</b>

### **Recomendación**

Realizar la verificación de los 1.331 radicados que se encuentra con estado EN GESTIÓN, con el fin de realizar la correspondiente depuración y si es el caso dar el cierre respectivo en el aplicativo ORFEO.

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. Mediante este ejercicio de auditoria se pudo evidenciar que la Dirección técnica de Energía y Gas combustible cumple con el objetivo del procedimiento de inspección al evaluar la gestión financiera técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos, sin embargo presenta una baja cobertura de las empresas a evaluar
2. Como resultado de las evaluaciones integrales e informes de visitas de inspección, no se observa que se fijen compromisos mediante la suscripción de acuerdos de mejoramiento o programas de gestión
3. No se observa un total cumplimiento de las actividades descritas en procedimientos asociados a los procesos de Inspección y de vigilancia, como se muestra en el cuerpo del presente informe.
4. Mediante las evaluaciones integrales e informes de visitas técnicas, se evidencia incumplimientos reiterativos de vigencias anteriores, frente al cargue de información en el aplicativo SUI, sin que estas reincidencias hayan activado el proceso de control a través de solicitudes de apertura de investigación.
5. Los referentes con que se evalúan los indicadores financieros, administrativos y de gestión no corresponden a los establecidos en la resolutoria de la CREG bajo el argumento de que la mayoría de las empresas no cumplen con los referentes calculados para evaluar la gestión de las ESP, “dado que en algún momento los referentes alcanzaron un valor muy exigente que no corresponde con la actualidad del sector, establecidos por la CREG en las resoluciones CREG 072 de 2002 modificada por la resolución CREG 034 de 2004” a cambio toman como referente otra metodología.
6. Como consecuencia de lo anterior podría llegar a tomarse como una materialización de algunos riesgos contemplados en el mapa de riesgos de inspección y vigilancia.
7. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1314 de 2009, sus decretos reglamentarios y demás disposiciones vigentes, se recomienda capacitar a los funcionarios de la delegada para energía y gas combustible que realizan evaluaciones integrales frente al proceso de convergencia hacia Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF, que deberán cumplir las empresas prestadoras, con el fin de evaluar y efectuar seguimiento al cumplimiento y aplicabilidad del marco normativo dentro de las actividades de inspección, vigilancia y control que la SDEGC deberá ejercer.

**ANEXOS**

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE ENERGÍA**

- Anexo 1 Muestra Evaluaciones Integrales Energía
- Anexo 2 Informe
- Anexo 3 Muestra Visitas Energía
- Anexo 4 Muestra empresas clasificación riesgo Energía
- Anexo 5 Matriz análisis listado de alertas recibidas y atendidas energía y gas\_2015
- Anexo 6 Matriz de seguimiento Programa Anual de Reposición y/o Remodelación PARR 2015

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE GAS Y GLP**

- Anexo 1 Muestra Evaluaciones Integrales Gas y GLP
- Anexo 2 Evaluaciones Integrales publicadas
- Anexo 3 Muestra Visitas de Inspección
- Anexo 4 Consolidado análisis matriz de riesgo financiero gas y glp\_2015
- Anexo 5 Matriz análisis listado de alertas recibidas y atendidas energía y gas\_2015

**OTROS ASPECTOS**

- Anexo 1 Viáticos y Gastos de Viaje
- Anexo 2 Radicados Orfeo - "En Gestión"

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