

**ANEXO F - LINEAMIENTO DE CARGUE DE DATOS AL
SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI –
RESOLUCIÓN SSPD – 20211000555175 del 5 de
octubre de 2021**

“Por la cual se establecen lineamientos sobre el reporte de información de las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y de las Oficinas de Control Interno de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, a través del Sistema Único de Información – SUI y del sistema de gestión documental”



**Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS
COMBUSTIBLE**

**Enero 2025
Versión 5**

VERSIONES

Versión	Desde	Hasta	Observaciones
1	01/01/2022	28/02/2022	El presente lineamiento de cargue entra en vigencia a partir del 1 de enero de 2022 para los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible. De acuerdo con el artículo 12 de la Resolución SSPD 20211000555175 del 5 de octubre de 2021, Los demás prestadores continuarán obligados a lo dispuesto en la Resolución SSPD 20061300012295 del 18 de abril de 2006.
2	01/03/2022	27/05/2022	<p>Se nombra el lineamiento de cargue como Anexo F, de conformidad con la resolución 20211000555175.</p> <p>En formato IGAGR. Informe General de Auditoría de Gestión y Resultado se agrega nota aclaratoria sobre el proceso de certificación del formato IGAGR.</p> <p>Se describen las condiciones para pre diligenciamiento de los campos servicio e indicador en el formulario IR Indicadores de riesgo.</p>
3	28/05/2022	06/02/2023	Se ajustan las validaciones de valores admisibles del formato IGAGR. Informe General de Auditoría de Gestión y Resultado en campo 2, conforme los recientes ajustes al RUPS
4	07/02/2023	31/12/2024	Se adiciona el capítulo Aplicación Indicadores para dar claridad sobre las fórmulas de cálculo de los indicadores, así como los responsables respectivos.
5	01/01/2025	-	<p>Para el formulario IR. Indicadores de Riesgo, se ajusta la descripción de las observaciones en el caso de dato "porcentaje".</p> <p>Se ordenan en tablas, los ítems Unidad de expresión del resultado- Observación- Fuente de la información y Responsable de reporte, para una mejor visualización.</p> <p>Para el Formato IGAGR. Informe General de Auditoría de Gestión y Resultados, se agregan observaciones al campo 6 Número Radicado.</p> <p>Par el numeral 2.1 AOM se ajustó la descripción, y el denominador del indicador.</p>

INTRODUCCIÓN

En el presente documento, los auditores externos y las oficinas de control interno de los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica y gas combustible encontrarán las características y lineamientos técnicos de cada uno de los campos de los formatos y formularios que conforman la Resolución 20211000555175 del 5 de octubre de 2021.

De esta forma cada prestador, podrá guiar la construcción de los formatos (cargue masivo) y de los formularios (fábrica de formularios) comprendiendo los diferentes tipos de validaciones de los campos.

La Auditoría Externa de Gestión y Resultados, es el procedimiento a través del cual se efectúa un análisis al prestador de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, con el objeto de evaluar su gestión interna, teniendo en cuenta su objeto social, sus objetivos generales y su eficiencia como organización, obrando en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios, como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios.

CONTENIDO

I. INSTRUCCIONES	6
II. NORMAS DE ASEGURAMIENTO DE INFORMACIÓN	7
III. LISTADO DE TABLAS	9
IV. ANEXO. GENERAL	21
INFORME GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS	21
Formato IGAGR. Informe General de Auditoría de Gestión y Resultados	21
INDICADORES DE RIESGO	24
Formulario IR. Indicadores de Riesgo	24
APLICACIÓN INDICADORES	26
1. INDICADORES FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS TRIMESTRALES	26
2. INDICADORES TÉCNICOS – OPERATIVOS TRIMESTRALES	30
ENERGÍA	30
GAS COMBUSTIBLE POR REDES	33
GAS LICUADO DE PETRÓLEO	38
3. INDICADORES COMERCIALES Y TARIFARIOS	43
ENERGÍA	43
GAS COMBUSTIBLE POR REDES	45
GAS LICUADO DE PETRÓLEO	48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Servicios	9
Tabla 2 Actividad	9
Tabla 3 Aspecto de evaluación	9
Tabla 4 Tipo Indicador	10
Tabla 5 Indicador	10
Tabla 6 Nivel de Riesgo	12
Tabla 7 Encuesta Aspectos Societarios	12
Tabla 8 Valoración de Riesgos	13
Tabla 9 Encuesta PGRD	13
Tabla 10 Encuesta Sistema de Administración del Riesgo	14
Tabla 11 Encuesta Política de Gestión del Riesgo	14
Tabla 12 Encuesta Objetivos de la Gestión del Riesgo	14
Tabla 13 Encuesta Recursos para la Gestión del Riesgo	15
Tabla 14 Encuesta Órganos de Gobierno Corporativo	15
Tabla 15 Encuesta Responsables de la Gestión del Riesgo	15
Tabla 16 Encuesta Identificación del Riesgo	15
Tabla 17 Concepto sobre la Identificación del Riesgo	16
Tabla 18 Encuesta Análisis del Riesgo	16
Tabla 19 Concepto sobre el Análisis del Riesgo	16
Tabla 20 Encuesta Evaluación del Riesgo	16
Tabla 21 Concepto sobre la Evaluación del Riesgo	16
Tabla 22 Encuesta Tratamiento del Riesgo	17
Tabla 23 Concepto sobre el Tratamiento del Riesgo	17
Tabla 24 Encuesta Monitoreo y Revisión del Riesgo	17
Tabla 25 Concepto sobre el Monitoreo y Revisión del Riesgo	17
Tabla 26 Encuesta Registros de la Gestión del Riesgo	18
Tabla 27 Concepto sobre el Registro de la Gestión del Riesgo	18
Tabla 28 Encuesta Comunicación del Riesgo	18
Tabla 29 Concepto sobre la Comunicación del Riesgo	18
Tabla 30 Concepto General sobre la Gestión del Riesgo	18
Tabla 31 Encuesta Factores Financieros	19
Tabla 32 Encuesta Factores Operacionales	19
Tabla 33 Encuesta Factores Legales y otros	19
Tabla 34 Concepto Hipótesis de Negocio en Marcha	20
Tabla 35 Probabilidad	20
Tabla 36 Evaluación del control	20
Tabla 37 Riesgo Residual	20

I. INSTRUCCIONES

La información detallada en los diferentes formatos se deberá preparar en formato de valores delimitados por comas (Comma Separated Values – CSV), en cuya elaboración se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. El separador de valores o de listas será el símbolo coma (,).
2. El separador de punto decimal permitido será el símbolo punto (.).
3. Los valores numéricos deben ir sin especificaciones de unidad.
4. Para los cargues la primera línea del archivo deberá contener los títulos.
5. Los valores numéricos no deben tener separador distinto al decimal.
6. Cada registro termina en nueva línea (LF) y retorno de carro (RC).
7. Los campos de tipo texto no deben contener comas al interior del mismo ni caracteres especiales (ñ, tildes, etc...).
8. Los campos de tipo fecha deben reportarse en formato dd-mm-aaaa
9. Los campos de tipo hora deben reportarse en formato hh:mm (formato 24 h) exceptuando los campos que no soliciten el formato establecido.
10. La información de las categorías de las variables y/o mercados, se mantendrá actualizada a través del sitio WEB del SUI, con el fin de que se conozcan los nuevos códigos que puedan surgir.
11. Los valores decimales deberán ser redondeados en su última cifra de acuerdo con la especificación de cada variable.

Si por ejemplo el número de decimales definido es de 5, la sexta cifra indicará si el quinto decimal debe ser aumentado en 1 o no sufrirá ningún cambio. En resumen, si el dígito siguiente al que debe ser redondeado es 5, 6, 7, 8 o 9, entonces el número será redondeado hacia arriba; si el dígito es 0, 1, 2, 3 o 4, el decimal a redondear se quedará igual.

La información se debe reportar a través de Internet, según el procedimiento que se describa en el Manual SUI.

Para efectos del envío de la información, el SUI ha dispuesto un programa SUI-Validador; todo archivo CSV debe ser cotejado mediante este validador. Este programa verifica la sintaxis del archivo, realiza controles lógicos, comprime y fragmenta el archivo en volúmenes.

En el caso de reporte a través de formularios, estos estarán disponibles en el sitio del SUI, y dispondrán de su respectivo manual de diligenciamiento.

En cualquiera de los dos casos, la información reportada deberá ser certificada. En el caso donde no aplica el reporte de la información, deberá reportarse en las fechas establecidas como “No Aplica” y al certificar el envío deberá indicar la razón correspondiente en el campo “Motivo”.

II. NORMAS DE ASEGURAMIENTO DE INFORMACIÓN

Las siguientes tablas detallan las Normas Internacionales de Auditoría y de Trabajos de Revisión y Atestiguamiento, para tener en cuenta en la elaboración del informe de auditoría relacionado con asuntos financieros, referidas en las Buenas Prácticas de la resolución SSPD No. 20211000555175 del 5 de octubre de 2021, de Auditoría de Gestión y Resultados para los servicios de Energía Eléctrica y Gas Combustible.

Normas Internacionales de Auditoría

Las Normas Internacionales de Auditoría conocidas como NIA o ISA, por sus siglas en inglés, se refieren a estándares o reglas profesionales que tratan con las responsabilidades del auditor al realizar la inspección o auditoría financiera de la información suministrada por una entidad económica:

NIA 200	Objetivos Globales del Auditor Independiente y Realización de la Auditoría de Conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría.
NIA 220	Control de Calidad de la Auditoría de Estados Financieros.
NIA 230	Documentación de Auditoría.
NIA 240	Responsabilidad del Auditor en la Auditoría de Estados Financieros con Respecto al Fraude.
NIA 250	Consideraciones de las Disposiciones Legales y Reglamentarias en la Auditoría de Estados Financieros.
NIA 260	Comunicación con los Responsables del Gobierno de la Entidad.
NIA 265	Comunicación de las Deficiencias en el Control Interno a los Responsables del Gobierno y a la Dirección de la Entidad.
NIA 300	Planificación de la Auditoría de Estados Financieros.
NIA 315	Identificación y Valoración del Riesgo de Incorrección Material Mediante el Conocimiento de la Entidad y su Entorno.
NIA 320	Importancia Relativa o Material en la Planificación y Ejecución de la Auditoría
NIA 330	Respuesta del Auditor a los Riesgos Valorados.
NIA 315	Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección Material Mediante el Conocimiento de la Entidad y de su Entorno.
NIA 320	Importancia Relativa o Material en la Planificación y Ejecución de la Auditoría.
NIA 330	Respuesta del Auditor a los Riesgo Valorados.
NIA 450	Evaluación de las Incorrecciones Identificadas Durante la Realización de la Auditoría.
NIA 500	Evidencia de Auditoría.
NIA 501	Evidencia de Auditoría – Consideraciones Especificas para Determinadas Áreas.
NIA 510	Encargos Iniciales de Auditoría – Saldos de Apertura.
NIA 520	Procedimientos Analíticos.
NIA 530	Muestreo de Auditoría.
NIA 540	Auditoría de Estimaciones Contables Incluidas las de Valor Razonable, y de la Información Relacionada a Revelar.
NIA 550	Partes Vinculadas.

NIA 560	Hechos Posteriores al Cierre.
NIA 570	Empresa en Funcionamiento.
NIA 710	Información corporativa – Cifras Correspondientes de Periodos Anteriores y Estados Financieros Comparativos.
NIA 1000	Nota Internacional de Prácticas de Auditoría – Consideraciones Especiales de la Auditoria de Instrumentos Financieros.

Normas Internacionales de trabajos de revisión y para atestiguar

Las normas internacionales de trabajos de revisión son un conjunto de normas aplicable a un auditor que acepta el encargo, para efectuar una revisión de los estados financieros intermedios y no es responsable de emitir una opinión sobre los estados financieros anuales.

Las normas para atestiguar tratan acerca de la necesidad de competencia técnica, actitud de independencia mental, cuidado y diligencia profesionales, planeación y supervisión, obtención de evidencia, entre otras situaciones.

ISRE – NITR 2400	Norma Internacional de Trabajos de Revisión – Encargos de Revisión de Estados Financieros.
ISAE – NITA 3000	Norma Internacional de Trabajos para Atestiguar – Trabajos para Atestiguar Distintos de Auditorias o Revisiones de Información Financiera Histórica.

III. LISTADO DE TABLAS

A continuación, se detallan las tablas y los valores admisibles de cada uno de los campos descritos en los formatos y formularios del Anexo General, Anexo A. Descripción general de la empresa y Anexo B. Reportes complementarios, correspondientes a la resolución SSPD No. 20211000555175 del 5 de octubre de 2021, Auditoría de Gestión y Resultados para los servicios de Energía Eléctrica y Gas Combustible.

Tabla 1 Servicios

Tabla 1 Servicios

Código	Descripción
1	Energía Eléctrica
2	Gas Combustible por Redes
3	GLP

Tabla 2 Actividad

Tabla 2 Actividad

Código	Descripción
1	Generación
2	Transmisión
3	Distribución
4	Comercialización
5	Producción comercialización
6	Transporte
7	Comercialización Mayorista
8	Transportador (Nuevo Marco Regulatorio)
9	Comercialización Minorista
10	Administrador del Mercado
11	Distribuidor-Comercializador
12	Operador Del Mercado
13	Transmisores Regionales
14	Regasificación
15	Comercializador de gas importado

Tabla 3 Aspecto de evaluación

Tabla 3 Aspecto de evaluación

Código	Descripción
1	Aspecto Financiero
2	Aspecto Legal
3	Aspecto Comercial
4	Aspecto Técnico – Operativo
5	Aspecto Administrativo
6	Aspecto Ambiental

Donde:

- **Aspecto Financiero:** Impactos económicos en el prestador, entre ellos: menores ingresos, mayores costos o gastos, mayores impuestos, mayores inversiones, capacidad de generación de efectivo y capacidad de pago de acreencias, entre otros.
- **Aspecto Legal:** Impactos por cambios en la regulación vigente o producto de sanciones reales o potenciales por el incumplimiento de la regulación vigente.
- **Aspecto Comercial:** Impactos por la pérdida de ventajas competitivas frente a los competidores del sector.
- **Aspecto Técnico-Operativo:** Impactos sobre la infraestructura, calidad, continuidad y seguridad del servicio.
- **Aspecto Administrativo:** Impactos asociados a cambios en las políticas, procesos, procedimientos o el recurso humano.
- **Aspecto Ambiental:** Impactos que generan problemas de salud o equilibrio a las especies y/o el ecosistema.

Tabla 4 Tipo Indicador

Tabla 4 Tipo Indicador

Código	Descripción
1	Indicadores Financieros y Administrativos
2	Indicadores Técnicos - Operativos
3	Indicadores Comerciales y Tarifarios

Tabla 5 Indicador

Tabla 5 Indicador

Código indicador	Tipo	Servicio	Actividad	Nombre
38	Financiera	Energía	Transversal	Rotación de Cartera - Energía
39	Financiera	Energía	Transversal	Nivel de inversiones - Energía
40	Financiera	GLP	Transversal	Rotación de Cartera - GLP
41	Financiera	Energía	Transversal	Comportamiento patrimonial - Energía
42	Financiera	Energía	Transversal	Endeudamiento Total - Energía
43	Financiera	GLP	Transversal	Nivel de inversiones - GLP
44	Financiera	Energía	Transversal	Endeudamiento con partes relacionadas - Energía
45	Financiera	Energía	Transversal	Cumplimiento de reporte de información al SUI - Energía
46	Financiera	GLP	Transversal	Comportamiento patrimonial - GLP
47	Comercial	Energía	Comercialización	Porcentaje de Subsidios
48	Comercial	Energía	Comercialización	Balance de subsidios
49	Financiera	GLP	Transversal	Endeudamiento Total - GLP
50	Comercial	Energía	Comercialización	Porcentaje de recaudo - Comercialización energía
51	Técnico	Energía sin	Generación	Recursos destinados a administración - Generación
52	Financiera	GLP	Transversal	Endeudamiento con partes relacionadas - GLP
53	Técnico	Energía sin	Generación	Recursos destinados a Operación - Generación
54	Técnico	Energía sin	Generación	Recursos destinados a Mantenimiento - Generación
55	Financiera	GLP	Transversal	Cumplimiento de reporte de información al SUI - GLP

Código indicador	Tipo	Servicio	Actividad	Nombre
56	Técnico	Energía sin	Transmisión	Recursos destinados a administración - Transmisión
57	Técnico	Energía sin	Transmisión	Recursos destinados a Operación - Transmisión
58	Técnico	Energía sin	Transmisión	Recursos destinados a Mantenimiento - Transmisión
59	Técnico	Energía sin	Distribución	Recursos destinados a Administración - Distribución
60	Técnico	Energía sin	Distribución	Recursos destinados a Operación - Distribución
61	Técnico	Energía sin	Distribución	Recursos destinados a Mantenimiento - Distribución
62	Técnico	Energía sin	Generación	Planes de Mantenimiento - Generación
63	Técnico	Energía sin	Transmisión	Planes de Mantenimiento - Transmisión
64	Técnico	Energía sin	Distribución	Planes de Mantenimiento - Distribución
65	Técnico	Energía sin	Transmisión	Máximas Horas Anuales de Disponibilidad Ajustadas STN
66	Técnico	Energía sin	Distribución	Máximas Horas Anuales de Disponibilidad Ajustadas STR
67	Técnico	Energía sin	Generación	Cargo por Confiabilidad
68	Financiera	Gas	Transversal	Rotación de Cartera - Gas
69	Financiera	Gas	Transversal	Nivel de inversiones - Gas
70	Financiera	Gas	Transversal	Comportamiento patrimonial - Gas
71	Financiera	Gas	Transversal	Endeudamiento Total - Gas
72	Financiera	Gas	Transversal	Endeudamiento con partes relacionadas - Gas
73	Financiera	Gas	Transversal	Cumplimiento de reporte de información al SUI - Gas
74	Técnico	Gas	Transporte	Factor de Contratación del SNT
75	Técnico	Gas	Transporte	Factor de utilización del SNT
76	Técnico	Gas	Transporte	Factor de Calidad del Gas
77	Técnico	Gas	Transporte	Factor de fugas por kilómetro de infraestructura
78	Técnico	Gas	Distribución	Compensaciones por Usuario
79	Técnico	Gas	Distribución	Fugas por usuario
80	Técnico	Gas	Distribución	Revisiones Periódicas
81	Comercial	Gas	Comercialización	Reporte de Suscriptores sin diferencia de lectura
82	Comercial	Gas	Comercialización	Relación Suscriptores sin Medición (%)
83	Comercial	Gas	Comercialización	Cobertura
84	Comercial	Gas	Comercialización	Relación Reclamos Facturación (por 10,000)
85	Comercial	Gas	Comercialización	Atención Reclamos Servicio Gas por redes(%)
86	Técnico	GLP	Comercializador mayorista	Calidad del producto - Comercializador mayorista
87	Técnico	GLP	Transportador	Calidad del producto - Transportador
88	Técnico	GLP	Comercializador mayorista	Rotación
89	Técnico	GLP	Distribuidor	Verificación de tanques Estacionarios
90	Técnico	GLP	Distribuidor	Puntos de Venta de GLP sin certificado de conformidad vigente

Código indicador	Tipo	Servicio	Actividad	Nombre
91	Técnico	GLP	Comercializador minorista	Expendios de GLP sin certificado de conformidad vigente
92	Técnico	GLP	Comercializador minorista	Depósitos de GLP sin certificado de conformidad vigente
93	Técnico	GLP	Comercializador minorista	Verificación de Instalaciones para suministro de GLP - Comercializador minorista
94	Técnico	GLP	Distribuidor	Verificación de Instalaciones para suministro de GLP - Distribuidor
95	Comercial	GLP	Comercializador mayorista	Cantidad de Kilogramos Entregados (%)
96	Comercial	GLP	Comercializador mayorista	Atención Reclamos Servicio GLP
97	Comercial	Gas	Comercialización	Atención Solicitud de Conexión (%)
98	Comercial	Gas	Comercialización	Porcentaje de recaudo - Comercialización gas
99	Comercial	GLP	Comercializador mayorista	Porcentaje de recaudo - Comercializador mayorista GLP
100	Comercial	GLP	Comercializador minorista	Porcentaje de recaudo - Comercializador minorista GLP
101	Comercial	Gas	Comercialización - distribución de GLP por red	Porcentaje de recaudo - Comercializador GLP por red
102	Comercial	Gas	Regasificación	Porcentaje de recaudo - Regasificación
103	Comercial	Gas	Comercializador de gas importado	Porcentaje de recaudo - Comercialización Gas Importado

- **Nota Aclaratoria:** Con respecto a los indicadores financieros se aclara que en la columna de servicio se debe tener en cuenta que aplica para los prestadores multiservicio quienes deben realizar el reporte de este indicador por cada servicio prestado.
- El código del indicador es un valor autogenerado por la SSPD para control e identificación del indicador a reportar.

Tabla 6 Nivel de Riesgo

Tabla 6 Nivel de Riesgo

Código	Descripción
1	Bajo
2	Medio
3	Alto

Tabla 7 Encuesta Aspectos Societarios

Tabla 7 Encuesta Aspectos Societarios

Concepto	Descripción Respuesta
a) Documento en el cual se adopta la decisión de la reforma estatutaria consistente en la fusión o escisión	
b) Cuáles son los motivos de la fusión y las condiciones en que se realizará	
c) Cuáles son los nombres de las compañías participantes, sus domicilios y el capital social, o el suscrito y el pagado, en su caso	
d) Fue puesto en conocimiento del público la aprobación del compromiso, mediante aviso publicado en un diario de amplia circulación nacional	
e) Se ha formalizado el acuerdo de fusión	

Tabla 8 Valoración de Riesgos

Tabla 8 Valoración de Riesgos

ALERTA	ACTIVIDAD	VALORACIÓN (\$)
1.....	Generación (Energía)	
2.....	Trasmisión (Energía)	
3.....	Distribución (Energía)	
(...)	Comercialización (Energía)	
	Administrador del Mercado (Energía)	
	Producción comercialización (Gas combustible por redes)	
	Transporte (Gas combustible por redes)	
	Distribución (Gas combustible por redes)	
	Comercialización (Gas combustible por redes)	
	Comercialización mayorista (GLP)	
	Transporte (GLP)	
	Transporte marítimo (GLP)	
	Distribución (GLP)	
	Comercialización minorista (GLP)	
	Comercialización de gas importado (GLP)	
	Distribuidor – Comercializador (GLP)	

Tabla 9 Encuesta PGRD

Tabla 9 Encuesta PGRD

ITEM	RESPUESTA
1. ¿La empresa cuenta con un plan de gestión del riesgo de desastres -PGRD que contemple los procesos de conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo de desastres según lo establecido en el decreto 2157 de 2017?	
2. ¿El PGRD cuenta con un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de los eventos de origen natural, socio natural, tecnológico, biosanitario o humano no intencional sobre el área de influencia de posible afectación por la empresa?	
3. ¿El PGRD contempla el diseño e implementación de las medidas para reducir las condiciones de riesgo actual y futuro?	
4. ¿El PGRD cuenta con un plan emergencia y contingencia formulado con el fin de proteger a la población, mejorar la seguridad, el bienestar y sostenibilidad de la empresa?	
5. ¿El PGRD tiene un plan de inversiones para el plan de gestión del riesgo que incluya la programación de cada una de las acciones de intervención que deben desarrollarse para los procesos de conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo del desastre, para el corto, mediano y largo plazo?	
6. ¿El PGRD incluye todas las instalaciones donde se adelanta la actividad que pueda generar riesgo de desastre? En el caso que dichas instalaciones tengan diferente ubicación geográfica a la sede principal, así pertenezcan a la misma entidad cada una deberá adelantar su plan de gestión del riesgo.	
7. ¿En qué fecha fue adoptado por la empresa el PGRD?	
8. ¿El PGRD contempla los mecanismos de interacción y de articulación con los comités locales y regionales de gestión de riesgo de la zona donde opera la empresa?	
9. ¿El PGRD cuenta con una estrategia de socialización y comunicación interna y externa?	
10. ¿El PGRD es revisado y ajustado anualmente?	

Tabla 10 Encuesta Sistema de Administración del Riesgo*Tabla 10 Encuesta Sistema de Administración del Riesgo*

ITEM	Respuesta
¿Bajo qué figura se está administrando el riesgo en la empresa?	
¿Se tiene identificado y documentado el marco de referencia y el contexto de la organización?	
¿La gestión del riesgo se encuentra alineada al contexto externo e interno de la empresa? ¿De qué manera está alineada?	
¿La gestión del riesgo es parte integral de todos y cada uno de los procesos de la organización? ¿Cuales?	
¿Cuenta la empresa con un Marco General de gestión del riesgo acorde a su tamaño y estructura?	

Tabla 11 Encuesta Política de Gestión del Riesgo*Tabla 11 Encuesta Política de Gestión del Riesgo*

ITEM	Respuesta
¿Cuenta la empresa con una política para realizar la gestión del riesgo?	
¿A qué áreas y/o procesos de la empresa le aplica la política de gestión del riesgo?	
¿La política de gestión del riesgo contiene el compromiso de la organización con la implementación en la empresa de la gestión del riesgo?	
¿La política de gestión del riesgo se encuentra alineada con los objetivos de la organización y políticas (incluyendo la de gestión del riesgo)?	
¿La política contiene el compromiso de asignar los recursos necesarios para la gestión del riesgo?	
¿La cultura de la organización y la política para la gestión del riesgo se encuentran alineadas?	
¿La política de gestión de riesgo ha sido aprobada por la Junta Directiva o las directivas de la empresa?	
¿La política de gestión de riesgo es comunicada y revisada en rangos preestablecidos y se encuentra como información documentada por la organización?	
¿Se cuenta con la evidencia de la aprobación, comunicación y revisión oportuna de la política de gestión de riesgo?	
¿Los indicadores de desempeño de la gestión del riesgo se encuentran acordes con los indicadores de desempeño de la organización?	

Tabla 12 Encuesta Objetivos de la Gestión del Riesgo*Tabla 12 Encuesta Objetivos de la Gestión del Riesgo*

ITEM	Respuesta
¿Los objetivos correspondientes a la gestión del riesgo presentan aspectos humanos, técnicos y financieros, que sean aplicables a los diferentes niveles de la organización?	
¿Se han asignado responsabilidades para el cumplimiento de cada uno de los objetivos?	
¿Los objetivos de la gestión del riesgo están alineados con los objetivos estratégicos de la organización?	
¿Los objetivos de la gestión del riesgo están planteados de una forma medible o cuantificable?	
¿Cuáles son las estrategias con las que cuenta la empresa para el logro de los objetivos?	
¿Cada cuánto se realiza verificación del cumplimiento de los objetivos?	
¿Cuál es el porcentaje de avance de cumplimiento de cada uno de los objetivos en lo que va del período?	
¿Qué estrategias han planteado para el cumplimiento de aquellos objetivos que se encuentren con niveles de avance inferior 30%?	

Tabla 13 Encuesta Recursos para la Gestión del Riesgo*Tabla 13 Encuesta Recursos para la Gestión del Riesgo*

ITEM	Respuesta
¿Se ha realizado la identificación de los recursos requeridos para atender cada uno de los escenarios de riesgo que se pueden presentar en la empresa? ¿Cada cuánto se realiza el análisis?	
¿Se ha asignado recursos (humanos, técnicos y financieros) pertinentes y suficientes para realizar de una forma adecuada la gestión del riesgo? ¿A qué áreas se le han asignado recursos?	
¿El personal cuenta con las competencias necesarias para realizar una buena gestión de riesgo?	
¿Se cuenta con un programa de formación y entrenamiento para el personal en temas de gestión del riesgo?	
¿Se cuenta con Procesos, Procedimientos, Instructivos, ¿entre otra documentación para la gestión del riesgo?	

Tabla 14 Encuesta Órganos de Gobierno Corporativo*Tabla 14 Encuesta Órganos de Gobierno Corporativo*

ITEM	Respuesta
¿La empresa cuenta con alguna estructura de órganos de gobierno o comités con responsabilidades sobre la gestión y control del riesgo?	
¿La empresa cuenta con una estructura de delegación de facultades para la toma de decisiones en la gestión del riesgo adecuada a su tamaño, estructura y al servicio que presta?	
¿Las funciones de riesgo se ejecutan garantizando la segregación de tareas entre la gestión y el control?	

Tabla 15 Encuesta Responsables de la Gestión del Riesgo*Tabla 15 Encuesta Responsables de la Gestión del Riesgo*

ITEM	Respuesta
¿En la empresa se tienen definidas las responsabilidades del proceso para la gestión del riesgo y dentro de este, se encuentran definidos los diferentes roles y estructura?	

Tabla 16 Encuesta Identificación del Riesgo*Tabla 16 Encuesta Identificación del Riesgo*

ITEM	Respuesta
¿Cuenta la empresa con una matriz de riesgo?	
La matriz contiene la siguiente información:	
- Identificación de las fuentes	
- Identificación de las áreas	
- Identificación de los eventos	
- Causas de los riesgos	
- Consecuencias potenciales de los riesgos	
¿La organización aplica herramientas y técnicas para la identificación del riesgo que sean adecuadas a sus objetivos y capacidades?	
¿La organización tiene en cuenta las opiniones de cada una de las partes involucradas en el proceso de identificación del riesgo?	

ITEM	Respuesta
¿La empresa ha identificado los riesgos específicos que afecta la prestación del servicio al que corresponda? ¿Cuales?	

Tabla 17 Concepto sobre la Identificación del Riesgo

Tabla 17 Concepto sobre la Identificación del Riesgo

ITEM	Respuesta
De acuerdo con el criterio de la AEGR o la Oficina de Control Interno, realice comentarios sobre la identificación del riesgo desarrollado por la compañía	

Tabla 18 Encuesta Análisis del Riesgo

Tabla 18 Encuesta Análisis del Riesgo

ITEM	Respuesta
¿La empresa tiene definidos los criterios a utilizar para evaluar la gestión del riesgo? ¿Cuáles son?	
¿La empresa determina cuales riesgos necesitan o no tratamiento y la prioridad del mismo?	
¿La empresa cuenta con una matriz para definir los niveles de riesgos inherentes (sin controles)?	
¿La empresa realiza la evaluación del riesgo teniendo en cuenta los requisitos legales, regulatorios y otros?	

Tabla 19 Concepto sobre el Análisis del Riesgo

Tabla 19 Concepto sobre el Análisis del Riesgo

ITEM	Respuesta
De acuerdo con el criterio de la AEGR o la Oficina de Control Interno, realice comentarios sobre el análisis del riesgo desarrollado por la compañía.	

Tabla 20 Encuesta Evaluación del Riesgo

Tabla 20 Encuesta Evaluación del Riesgo

ITEM	Respuesta
¿La empresa tiene definidos los criterios a utilizar para evaluar la gestión del riesgo? ¿Cuáles son?	
¿La empresa determina cuales riesgos necesitan o no tratamiento y la prioridad de este?	
¿La empresa cuenta con una matriz para definir los niveles de riesgos inherentes (sin controles)?	
¿La empresa realiza la evaluación del riesgo teniendo en cuenta los requisitos legales, regulatorios y otros?	

Tabla 21 Concepto sobre la Evaluación del Riesgo

Tabla 21 Concepto sobre la Evaluación del Riesgo

ITEM	Respuesta
De acuerdo con el criterio de la AEGR o la Oficina de Control Interno, realice comentarios sobre la evaluación del riesgo desarrollada por la compañía	

Tabla 22 Encuesta Tratamiento del Riesgo*Tabla 22 Encuesta Tratamiento del Riesgo*

ITEM	Respuesta
¿La empresa cuenta con una matriz o metodología que permita evaluar la pertinencia (técnica, financiera, ambiental, entre otros) de las medidas de intervención para manejo del riesgo?	
¿La matriz o metodología permite evaluar la tolerancia de los niveles de riesgo residual?	
¿La matriz o metodología utilizada por la empresa permite realizar valoración de la eficacia de la intervención para manejo del riesgo?	
¿La empresa realiza evaluación permanente de las medidas de intervención para manejo del riesgo y en caso de no ser eficientes los modifica?	
¿Cada cuánto se realiza la verificación de las medidas de intervención para manejo del riesgo?	
¿En qué fecha se realizó la última revisión? (DD-MM-AAAA)	
¿La empresa cuenta un responsable para el manejo de cada control?	
¿La empresa selecciona una opción para el tratamiento de cada uno de los riesgos? (evitar el riesgo, retirar la fuente del riesgo, cambiar la probabilidad, cambiar el impacto o compartir el riesgo)	
¿La empresa realiza la documentación de las opciones para el tratamiento del riesgo, a través de la preparación e implementación de planes?	

Tabla 23 Concepto sobre el Tratamiento del Riesgo*Tabla 23 Concepto sobre el Tratamiento del Riesgo*

ITEM	Respuesta
De acuerdo con el criterio de la AEGR o la Oficina de Control Interno, realice comentarios sobre el tratamiento del riesgo desarrollado por la compañía	

Tabla 24 Encuesta Monitoreo y Revisión del Riesgo*Tabla 24 Encuesta Monitoreo y Revisión del Riesgo*

ITEM	Respuesta
¿El monitoreo y revisión de la empresa está involucrado con todos los aspectos del proceso de la gestión del riesgo?	
¿La periodicidad con la que se realiza el monitoreo y revisión son los adecuados de acuerdo con la estructura y tamaño de la empresa?	
¿La información obtenida en el proceso de monitoreo y revisión se utiliza para mejorar la valoración del riesgo?	
¿Cuenta la empresa con una bitácora de eventos?	
¿La empresa utiliza esa bitácora de eventos para analizar y aprender lección?	
¿Cuenta la empresa con la evidencia de planes de acción sobre los resultados del registro de eventos?	
¿La empresa lleva el registro de los resultados del proceso de monitoreo y revisión y es reportado a las partes de interés? ¿A quiénes se informa y de qué manera?	
¿Cuenta la empresa con la evidencia de planes de acción sobre los resultados del monitoreo?	

Tabla 25 Concepto sobre el Monitoreo y Revisión del Riesgo*Tabla 25 Concepto sobre el Monitoreo y Revisión del Riesgo*

ITEM	Respuesta
De acuerdo con el criterio de la AEGR o la Oficina de Control Interno, realice comentarios sobre el monitoreo y revisión desarrollado por la compañía	

Tabla 26 Encuesta Registros de la Gestión del Riesgo*Tabla 26 Encuesta Registros de la Gestión del Riesgo*

ITEM	Respuesta
¿La empresa tiene documentada los periodos de retención la información del proceso de gestión de riesgo?	
¿La empresa cuenta con una política para el acceso, la facilidad de recuperación, sensibilidad y los medios de almacenamiento de la información correspondiente a la gestión de riesgo?	
¿A través de que herramienta (software, herramienta de Excel, etc.) realiza registro y seguimiento al proceso de administración y gestión del riesgo? ¿Cada cuánto la alimentan?	

Tabla 27 Concepto sobre el Registro de la Gestión del Riesgo*Tabla 27 Concepto sobre el Registro de la Gestión del Riesgo*

ITEM	Respuesta
De acuerdo con el criterio de la AEGR o la Oficina de Control Interno, realice comentarios sobre el registro del proceso desarrollado por la compañía	

Tabla 28 Encuesta Comunicación del Riesgo*Tabla 28 Encuesta Comunicación del Riesgo*

ITEM	Respuesta
¿La empresa tiene un proceso de comunicación y consulta, el cual sirven para facilitar los intercambios de información veraz, pertinente, precisa y de fácil entendimiento?	
¿La empresa tiene en cuenta a las partes involucradas y sus opiniones acerca del riesgo con base en sus percepciones de éste?	
¿Las directivas de la empresa utilizan la información de la gestión de riesgo para la toma de decisiones?	

Tabla 29 Concepto sobre la Comunicación del Riesgo*Tabla 29 Concepto sobre la Comunicación del Riesgo*

ITEM	Respuesta
De acuerdo con el criterio de la AEGR o la Oficina de Control Interno, realice comentarios sobre la comunicación y consulta desarrollada por la compañía	

Tabla 30 Concepto General sobre la Gestión del Riesgo*Tabla 30 Concepto General sobre la Gestión del Riesgo*

ITEM	Respuesta
Concepto general de la AEGR o la Oficina de Control Interno sobre la Gestión de Riesgos realizada por el prestador.	

Tabla 31 Encuesta Factores Financieros*Tabla 31 Encuesta Factores Financieros*

	SÍ/NO	¿En caso de que se presenten las condiciones señaladas, cuenta la empresa con planes para mitigar sus efectos? Explique cuales
¿La empresa refleja una posición patrimonial neta negativa?		
¿La empresa refleja un capital de trabajo negativo?		
¿Se evidencian indicios de retiro de apoyo financiero por parte de los acreedores y/o Proveedores?		
¿Se evidencia incapacidad de pagar al vencimiento a los acreedores?		
¿De acuerdo a lo establecido por la normatividad vigente la empresa se encuentra en causal de disolución?		

Tabla 32 Encuesta Factores Operacionales*Tabla 32 Encuesta Factores Operacionales*

	SÍ / NO	¿En caso de que se presente la condición señalada, cuenta la empresa con planes para mitigar sus efectos? Explique cuales
¿Se evidencia intención de la dirección de liquidar la entidad o de cesar en sus actividades?		
Se ha presentado la pérdida de alguno de los siguientes: - Un mercado importante - Uno o varios clientes claves - Uno o varios proveedores principales.		

Tabla 33 Encuesta Factores Legales y otros*Tabla 33 Encuesta Factores Legales y otros*

	SÍ / NO	¿En caso de que se presente la condición señalada, cuenta la empresa con planes para mitigar sus efectos? Explique cuales
¿Se encuentran en curso procedimientos legales o administrativos pendientes contra la entidad que, si prosperasen, podrían dar lugar a reclamaciones que es improbable que la entidad pueda satisfacer?		
¿Se evidencia la posible ocurrencia de cambios en las disposiciones legales o reglamentarias o en políticas públicas que previsiblemente afectarán negativamente a la entidad?		
¿Se evidencia la existencia de catástrofes para las cuales la empresa no está asegurada o para las cuales se está asegurado insuficientemente cuando se producen?		
¿Se evidencia la existencia de amenaza de cambios climáticos que puedan afectar negativamente la prestación del servicio o la continuidad de la empresa?		

Tabla 34 Concepto Hipótesis de Negocio en Marcha*Tabla 34 Concepto Hipótesis de Negocio en Marcha*

	SÍ / NO	Comentarios / Concepto
La administración y/o revisor fiscal realizó un análisis y se pronunció respecto de la hipótesis de negocio en marcha, en el periodo objeto del informe?		
Concepto general de la AEGR o la Oficina de Control Interno sobre la evaluación de la hipótesis de negocio en marcha realizado por la administración y/o Revisor Fiscal en el periodo objeto del informe.		

Tabla 35 Probabilidad*Tabla 35 Probabilidad*

Código	Concepto	Descripción
1	Rara vez	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento
3	Posible	El evento podrá ocurrir en algún momento
4	Probable	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias
5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias

Tabla 36 Evaluación del control*Tabla 36 Evaluación del control*

Código	Descripción
1	Eficiente
2	Ineficiente
3	Inexistente

Tabla 37 Riesgo Residual*Tabla 37 Riesgo Residual*

Código	Descripción
1	Bajo
2	Moderado
3	Alto

IV. ANEXO. GENERAL

A continuación, encontrarán las características y lineamientos técnicos de cada uno de los campos de los formatos y formularios que conforman la resolución. Antes de realizar el cargue de información correspondiente al periodo, los AEGR y las Oficinas de Control Interno responsables de cargue deberán consultar la versión vigente del documento publicado en la sección de normatividad la página web del SUI (www.sui.gov.co) junto con la presente resolución.

El Lineamiento de Cargue permitirá a cada AEGR y Jefe de Control Interno guiar la construcción del formato (cargue masivo) y del formulario (fábrica de formularios) comprendiendo los diferentes tipos de validaciones de los campos.

INFORME GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

Formato IGAGR. Informe General de Auditoría de Gestión y Resultados

Tipo de cargue: Cargue Masivo.

Periodicidad: Anual.

Dato a reportar: Anual.

Fecha inicial para reporte: Desde el 1 de junio del año siguiente al periodo correspondiente al reporte.

Fecha límite para reporte: Hasta el último día del mes de junio del año siguiente al periodo correspondiente al reporte.

Descripción: Este formato permite que el AEGR o la Oficina de Control Interno de los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, indiquen todas las alertas derivadas de su ejercicio de auditoría durante el periodo del informe y que se encuentren contenidas en el mismo. En caso de que el AEGR o la Oficina de Control Interno no requieran reportar alertas para el periodo del informe, deberán incluir al menos un registro con el fin de reportar el número del radicado del sistema de gestión documental mediante el cual fue presentado el informe a la Superservicios*.

*Para realizar el reporte del formato IGAGR, inicialmente el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá radicar el documento ***“Informe general de Auditoría de Gestión y Resultados”*** en el sistema de gestión documental. Posteriormente deberá reportar las alertas derivadas de su labor de acuerdo con los conceptos definidos por la SSPD

Para el reporte de este formulario se deberá tener en cuenta la siguiente estructura:

Nro.	Campo
1	Servicio
2	Actividad
3	Aspecto de Evaluación
4	Hallazgos
5	Alerta
6	Número Radicado

1. Servicio: Corresponde al servicio verificado por el AEGR u Oficina de Control Interno y que fue debidamente registrado por el prestador en el Registro Único de Prestadores – RUPS. En el evento en que la alerta reportada impacte más de un servicio público, se deberá hacer referencia al servicio público sobre el cual se pudiera generar mayor impacto.

Tipo de Dato	Longitud del Campo	Unidad de medida	Obligatorio	Valores admisibles en el campo	Validaciones con otros formatos
Lista	1	NA	Si	Tabla 1	NA
Ejemplo:			1		
Observaciones:					

2. Actividad: Corresponde a las actividades definidas en la cadena de valor estructuradas para cada servicio. En el evento en que la alerta reportada impacte más de una actividad, se deberá hacer referencia a la actividad sobre la cual se pudiera generar mayor impacto. En el caso de actividades asimiladas por la Superservicios de acuerdo con las competencias asignadas en el marco de la Ley 1955 de 2019, se deberá hacer referencia a la actividad a la cual fue asimilada.

Tipo de Dato	Longitud del Campo	Unidad de medida	Obligatorio	Valores admisibles en el campo	Validaciones con otros formatos
Lista	2	NA	Si	Tabla 2	NA
Ejemplo:			1		
Observaciones:					
Si campo 1 (Servicio) = 1 entonces Campo 2 (Actividad) debe tomar los valores de: 1, 2, 3, 4 o 10					
Si campo 1 (Servicio) = 2 entonces Campo 2 (Actividad) debe tomar los valores de: 3, 4, 5, 6, 11					
Si campo 1 (Servicio) = 3 entonces Campo 2 (Actividad) debe tomar los valores de: 3, 7, 8, 9					

3. Aspecto de Evaluación: Corresponde a los aspectos que agrupan los conceptos de evaluación por parte del auditor. Los valores admisibles para este campo son:

Tipo de Dato	Longitud del Campo	Unidad de medida	Obligatorio	Valores admisibles en el campo	Validaciones con otros formatos
Lista	1	NA	Si	Tabla 3	NA
Ejemplo:			1		
Observaciones:					

4. Hallazgos: Se refiere a los resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopiladas frente a los criterios de auditoría. En caso de que no se hayan determinado hallazgos, se debe incluir “Sin hallazgos”.

Tipo de Dato	Longitud del Campo	Unidad de medida	Obligatorio	Valores admisibles en el campo	Validaciones con otros formatos
Alfanumérico	400	NA	Si	Letras y números sin caracteres especiales	NA
Ejemplo: “Al cierre del 2020 queda un saldo de 555 millones en pasivos”					
Observaciones:					

5. Alerta: Corresponde a la alerta que eleva el auditor a la Superservicios, tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoría de gestión y resultados. En caso de que no se hayan determinado hallazgos, se debe incluir “Sin hallazgos”.

Tipo de Dato	Longitud del Campo	Unidad de medida	Obligatorio	Valores admisibles en el campo	Validaciones con otros formatos
Alfanumérico	400	NA	Si	Letras y números sin caracteres especiales.	NA
Ejemplo: “La compañía ha sufrido pérdidas recurrentes de operaciones y tiene una deficiencia neta de capital que generan duda sustancial sobre su capacidad de continuar como negocio en marcha”					
Observaciones: Para todo hallazgo diferente a Sin hallazgo, la alerta será obligatoria					

6. Número Radicado: Corresponde al número de radicado asignado por el sistema de gestión documental de la SSPD, a los documentos en medio magnético que contiene los anexos A y B de la presente Resolución

Tipo de Dato	Longitud del Campo	Unidad de medida	Obligatorio	Valores admisibles en el campo	Validaciones con otros formatos
Númérico Entero	14	NA	Si	Números positivos.	NA
Ejemplo: 20255295124872					
Observaciones: El último dígito siempre debe ser el número 2 y solo se debe reportar un único número de radicado por periodo reportado. Los cuatro (4) primeros dígitos ingresados, deben corresponder al año del radicado, que debe corresponder al año que está transcurriendo.					

INDICADORES DE RIESGO

Formulario IR. Indicadores de Riesgo

Tipo de cargue: Fábrica Formulario.

Periodicidad: Trimestral.

Dato a reportar: Trimestral.

Fecha inicial para reporte: Desde el día 15 del mes siguiente a la terminación del trimestre correspondiente al reporte.

Fecha límite para reporte: Hasta el último día del mes siguiente a la terminación del trimestre correspondiente al trimestre.

Descripción: Este formulario se habilitará para que el AEGR o la Oficina de Control Interno reporte a través del SUI el grado de riesgo del prestador, con respecto al resultado de los indicadores descritos en el Anexo C resolución SSPD No. 20211000555175 del 5 de octubre de 2021 como también los indicadores definidos por el regulador. Para el reporte de este formulario se deberá tener en cuenta la siguiente estructura:

Nro	Campo
1	Tipo Indicador
2	Servicio
3	Indicador
4	Resultado
5	Nivel de Riesgo
6	Observaciones

1. Tipo Indicador: Corresponde a la clasificación establecida para agrupar los indicadores generales de la empresa evaluada según el servicio que prestan

Tipo de Dato	Longitud del Campo	Unidad de medida	Obligatorio	Valores admisibles en el campo	Validaciones con otros formatos
Lista	1	NA	Si	Tabla 4	NA
Ejemplo:			1		
Observaciones:					

2. Servicio: Corresponde al servicio verificado por el AEGR o la Oficina de Control Interno que fue debidamente registrado por el prestador en el Registro Único de Prestadores – RUPS.

Tipo de Dato	Longitud del Campo	Unidad de medida	Obligatorio	Valores admisibles en el campo	Validaciones con otros formatos
Lista	1	NA	No	Tabla 1	NA
Ejemplo:			1		
Observaciones: El formulario será prediligenciado con los servicios registrados y operativos en RUPS					

3. Indicador: El formulario permite seleccionar los indicadores de los aspectos generales de la empresa evaluada y cada uno de los aspectos según las actividades que desarrolla y que son calculados de acuerdo con el contenido del **Anexo C. lineamiento de indicadores** de la presente Resolución.

Tipo de Dato	Longitud del Campo	Unidad de medida	Obligatorio	Valores admisibles en el campo	Validaciones con otros formatos
Lista	2	NA	SI	Tabla 5	NA
Ejemplo:			1		
Observaciones: El formulario será prediligenciado con los indicadores que correspondan a los servicios y actividades registrados en RUPS, cuyo estado sea operativo.					

4. Resultado: En este campo, el AEGR deberá indicar el resultado dado para cada indicador considerando la fórmula establecida y descrita en el **Anexo C. lineamiento de indicadores** de la presente Resolución.

Tipo de Dato	Longitud del Campo	Unidad de medida	Obligatorio	Valores admisibles en el campo	Validaciones con otros formatos
Númérico Decimal	20 enteros 4 decimales	NA	Si	Valores positivos y negativos incluyendo el 0	NA
Ejemplo:			-25.4576		
Observaciones:					

5. Nivel de Riesgo: De acuerdo con el resultado encontrado para cada indicador, el AEGR o la Oficina de Control Interno determinará el nivel de riesgo en que se encuentra la empresa auditada.

Tipo de Dato	Longitud del Campo	Unidad de medida	Obligatorio	Valores admisibles en el campo	Validaciones con otros formatos
Lista	1	NA	Si	Tabla 6	NA
Ejemplo:			1		
Observaciones:					

6. Observaciones: De acuerdo con el nivel de riesgo determinado por el AEGR o la Oficina de Control Interno, a través de este campo se deberán indicar las observaciones correspondientes que permita a la SSPD tener mayor y mejor información respecto del resultado del indicador. Este campo es obligatorio para los niveles de Riesgo Medio y Alto.

Tipo de Dato	Longitud del Campo	Unidad de medida	Obligatorio	Valores admisibles en el campo	Validaciones con otros formatos
Alfanumérico	400	NA	Si	Letras y número sin caracteres especiales.	NA
Ejemplo:					
Observaciones: Si Campo 5 (Nivel del riesgo) ≥ 2 entonces Campo 6 (Observaciones) es obligatorio					

APLICACIÓN INDICADORES

1. INDICADORES FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS TRIMESTRALES

1.1 Rotación de Cartera

Descripción: la rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo, o, en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes.

Periodicidad de cálculo: trimestral.

Periodicidad de reporte: trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: valor de los ingresos facturados en pesos y el promedio de la cartera en pesos.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Rotación de Cartera} = \left(\frac{\begin{array}{l} \text{Total Cuentas comerciales por cobrar por la prestación de cada} \\ \text{servicio público corrientes} + \\ \text{Cuentas comerciales por cobrar por la} \\ \text{prestación de cada servicio público no corrientes} \\ + \text{ Total deterioro cuentas por cobrar de cada servicio público} \end{array}}{\text{Ingresos por actividades ordinarias de cada servicio público}} \right) \times (90, 180, 270 \text{ o } 365 \text{ días})$$

Unidad de expresión del resultado	Días
Observaciones	<ul style="list-style-type: none">-Para calcular el total de cuentas comerciales por cobrar por la prestación de cada servicio público, tanto corrientes como no corrientes, y el deterioro de cada servicio público, se debe tener en cuenta el valor acumulado al final del trimestre a reportar.-La fórmula hace referencia a el periodo desde 1 de enero hasta el final del periodo a evaluar, por eso la fórmula incluye (90, 180, 270, 365) días.-Solo debe incluir el deterioro de cartera relacionada con las cuentas por cobrar de cada servicio público, es decir lo adeudado por el usuario final. La rotación de cartera incluye todo el cobro por el servicio prestado teniendo en cuenta los subsidios por cobrar al Minenergía.-Corresponde únicamente a lo facturado y la cartera de cada servicio público prestado. Los prestadores multiservicio deben realizar el reporte de este indicador por cada servicio prestado
Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible.

1.2 Nivel de inversiones

Descripción: las inversiones en pesos colombianos realizadas por las empresas en propiedad, planta y equipo.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: total de inversiones en propiedad, planta y equipo en pesos colombianos durante el trimestre a reportar.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Niveles de Inversiones} = \left(\frac{\text{Propiedad, Planta y Equipo T1} - \text{Propiedad, Planta y Equipo T0}}{\text{Propiedad, Planta y Equipo T0}} \right) \times 100$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	<ul style="list-style-type: none">- El valor de la propiedad, planta y equipo corresponde al valor de este concepto determinado en el costo de adquisición, por lo tanto, no debe tener en cuenta la depreciación y / o deterioro.- Los prestadores multiservicio deben realizar el reporte de este indicador por cada servicio prestador.- El valor obtenido como resultado de <i>Nivel de inversiones</i>, se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible.

1.3 Comportamiento patrimonial

Descripción: Relación que se presenta entre el patrimonio (neto) del prestador respecto al capital emitido (suscrito) en un período objeto de análisis.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: patrimonio neto y (capital emitido y/o capital suscrito y pagado y/o capital fiscal)

Fórmula de cálculo:

$$\text{Comportamiento Patrimonial} = \left(\frac{\text{Propiedad, Planta y EquPatrimonio neto}}{\text{Capital emitido y/o capital suscrito y pagado y/o capital fiscal}} \right)$$

Unidad de expresión del resultado	Número de veces
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> - El capital emitido es el capital suscrito y/o pagado, aportado por los socios de una organización. - El capital fiscal hace parte del patrimonio de las entidades de Gobierno y representa el valor de los recursos asignados para la creación de las entidades de gobierno, así como las variaciones que este tenga producto de la combinación o traslado de operaciones o de los excedentes financieros distribuidos a la entidad. - Los prestadores multiservicio deben realizar el reporte de este indicador por cada servicio prestado.
Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible.

1.4 Endeudamiento Total

Descripción: Es la deuda total frente a los activos totales de los prestadores.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: pasivos y activos totales.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Endeudamiento Total} = \frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}}$$

Unidad de expresión del resultado	porcentaje (%)
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Los prestadores multiservicio deben realizar el reporte de este indicador por cada servicio prestado. -El valor obtenido como resultado de <i>Endeudamiento Total</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	Prestador

Responsable de reporte	Empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible.
-------------------------------	--

1.5 Endeudamiento con partes relacionadas

Descripción: Es la deuda total con las partes relacionadas de la compañía.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: pasivos con partes relacionadas y activos totales.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Endeudamiento con partes} = \frac{\text{Pasivos Totales con partes relacionadas}}{\text{Activos Totales}}$$

Unidad de expresión del resultado	porcentaje (%)
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> -Los pasivos con partes relacionadas, hacen referencia a cuentas por pagar que la sociedad tiene con subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos. -Los prestadores multiservicio deben realizar el reporte de este indicador por cada servicio. -El valor obtenido como resultado de <i>Endeudamiento Total</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible.

1.6 Cumplimiento de reporte de información al SUI

Descripción: Verificar el cumplimiento de reporte de la información que sirve de base para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados de las personas que presten servicios públicos sometidos a la inspección, vigilancia y control por parte de la Superservicios, así como de aquella información del prestador de servicios públicos que esté contenida en el Sistema Único de Información de los servicios públicos.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: # de cargues certificados

Fórmula de cálculo:

$$\text{Cumplimiento de reporte de información al SUI} = \frac{\text{Número de cargues certificados}}{\text{Número de cargues habilitados en el SUI}}$$

Unidad de expresión del resultado	porcentaje (%)
Observaciones	-Para el reporte del indicador debe tener en cuenta los formatos cuya fecha límite de cargue se encuentra entre el primer y último día del trimestre a reportar, ejemplo, entre el 1 de enero y el 31 de marzo. - Los prestadores multiservicio deben realizar el reporte de este indicador por cada servicio prestador. -El valor obtenido como resultado de <i>Cumplimiento de reporte de información al SUI</i> , se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible.

2. INDICADORES TÉCNICOS – OPERATIVOS TRIMESTRALES

ENERGÍA

2.1 AOM

Descripción: Remuneración de costos eficientes, los cuales deben ser certificados por el auditor de la empresa (AEGR, control interno). Se debe verificar el monto que se destina a estos rubros de administración, operación y mantenimiento, frente a ingresos.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: monto de los recursos en pesos invertidos en componentes del AOM frente a ingresos.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Recursos destinados a administración} = \frac{\text{Total recursos destinados a la administración}}{\text{Ingresos totales}}$$

$$\text{Recursos destinados a operación} = \frac{\text{Total de recursos destinados a la Operación}}{\text{Ingresos totales}}$$

$$\text{Recursos destinados a mantenimiento} = \frac{\text{Total recursos invertidos en Mantenimiento}}{\text{Ingresos totales}}$$

Unidad de expresión del resultado	porcentaje (%)
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Se aclara que, de acuerdo con la descripción del indicador, la fórmula de cálculo se debe efectuar sobre los ingresos totales del trimestre por actividad prestada. - Los prestadores que realicen más de una actividad deben realizar el reporte por cada actividad. -El valor obtenido como resultado de <i>AOM</i>, se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	SUI y Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio público domiciliario de energía eléctrica del sistema interconectado nacional, que realicen las actividades de generación, transmisión o distribución.

2.2 Planes de Mantenimiento

Descripción: Se refiere al plan de mantenimiento programado, que se identifica con la consignación de equipos para mantenimiento o desconexión, dentro de un plan programado con suficiente anticipación, el cual es normalmente de un año.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: total de actividades de mantenimientos ejecutados y actividades de mantenimientos programados

Fórmula de cálculo:

$$\text{Planes de Mantenimiento} = \frac{\text{Total de actividades de mantenimiento ejecutados}}{\text{Total de actividades de mantenimiento programados}}$$

Unidad de expresión del resultado	porcentaje (%)
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> -Los prestadores que realicen más de una actividad, deben realizar el reporte por cada actividad. -El valor obtenido como resultado de <i>Planes de Mantenimiento</i>, se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.

Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio público domiciliario de energía eléctrica del sistema interconectado nacional, que realicen las actividades de generación, transmisión o distribución.

2.3 Máximas Horas Anuales de Indisponibilidad Ajustadas - MHAIA:

Descripción: Metas que deberán cumplir los agentes que presten el servicio de conexión al STN o de transporte de energía eléctrica en el STN de conformidad con la Resolución CREG 011 de 2009 y en el STR de conformidad con la Resolución CREG 015 de 2018. (tener en cuenta lo dispuesto en Numeral 5.1 de la Resolución CREG 015 de 2018 y el Artículo 14 de la Resolución CREG 036 de 2019)

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: según Resolución CREG 011 de 2009 y Resolución CREG 015 de 2018.

Fórmula de cálculo:

MHAIA STN Horas a compensar por indisponibilidades que excedan las MHAIA.

MHAIA STR (N4) Horas a compensar por indisponibilidades que excedan las MHAIA.

Unidad de expresión del resultado	Horas
Observaciones	-El dato a reportar hace referencia al total de Horas a Compensar (HC) de los activos para el STN o grupos de activos para el STR, en los que las Horas de Indisponibilidad Acumulada (HIDA) superaron las Máximas Horas Anuales de Indisponibilidad Ajustada (MHAIA). -Se debe calcular el indicar por actividad, es decir tanto para transmisión como para distribución.
Fuente de la información	XM y Prestador.
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio público domiciliario de energía eléctrica del sistema interconectado nacional, que realicen las actividades de transmisión o distribución.

2.4 Cargo por Confiabilidad:

Descripción: Es un esquema de remuneración que permite hacer viable la inversión en los recursos de generación eléctrica necesarios para garantizar de manera eficiente la atención de la demanda de

energía en condiciones críticas de abastecimiento, a través de señales de largo plazo y la estabilización de los ingresos del generador.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: recursos recibidos del cargo e inversión de estos recursos en el mantenimiento y operación de la planta.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Cargo por Confiabilidad} = \frac{\text{Monto total invertido en operación y mantenimiento}}{\text{Monto total recibido por el cargo por confiabilidad}}$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	<p>-En este indicador deberá reportar por la totalidad de las plantas. En otras palabras, la suma total del monto invertido en operación y mantenimiento, así como el monto total recibido por cargo por confiabilidad de la totalidad de las plantas.</p> <p>-En este indicador deberá reportar el valor promedio del cargo por confiabilidad sobre la totalidad de las plantas.</p> <p>-El valor obtenido como resultado del <i>Cargo por Confiabilidad</i>, se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.</p>
Fuente de la información	Prestador.
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio público domiciliario de energía eléctrica del sistema interconectado nacional, que realicen la actividad de generación .

GAS COMBUSTIBLE POR REDES

2.5 Factor de Contratación del SNT

Descripción: Es la relación total de la capacidad de contratación del SNT por tramo sobre capacidad de transporte de mediano plazo por tramo.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Capacidad de Transporte de Mediano Plazo por tramo y Capacidad de Transporte Contratado por tramo.

Normatividad: Reglamento Único de Transporte de Gas Natural - (RUT) Resolución 071 de 1999 y Resolución CREG 114 de 2017 y sus modificaciones.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Factor de contratación del SNT} = 1 - \left(\frac{\text{Sumatoria de la capacidad de transporte de mediano plazo por tramo} - \text{Sumatoria Capacidad de Transporte Contratado por tramo}}{\text{Sumatoria de la capacidad de transporte de mediano plazo por tramo}} \right)$$

Unidad de expresión del resultado	Decimal
Observaciones	En este indicador deberá reportar el promedio de la totalidad de los tramos a cargo del prestador.
Fuente de la información	Prestador.
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas combustible, que realicen la actividad de transporte .

2.6 Factor de utilización del SNT

Descripción: Es la relación total de utilización de capacidad del SNT por tramo sobre capacidad de transporte de mediano plazo por tramo.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Capacidad de Transporte de Mediano Plazo por tramo y Capacidad de Transporte efectivamente utilizada por tramo.

Normatividad: Reglamento Único de Transporte de Gas Natural - (RUT) Resolución 071 de 1999 y Resolución CREG 114 de 2017 y sus modificaciones.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Factor de utilización del SNT} = 1 - \left(\frac{\text{Sumatoria de la capacidad de transporte de mediano plazo} - \text{Sumatoria capacidad de transporte efectivamente utilizado}}{\text{Sumatoria de la capacidad de transporte de mediano plazo}} \right)$$

Unidad de expresión del resultado	Decimal
Observaciones	En este indicador deberá reportar el promedio de la totalidad de los tramos a cargo del prestador.
Fuente de la información	Prestador.
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas combustible, que realicen la actividad de transporte .

2.7 Factor de Calidad del Gas

Descripción: Relación de mediciones de calidad del gas que están por fuera de los rangos especificados en el RUT sobre el total mediciones de calidad del gas tomadas en el trimestre.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Total mediciones de calidad del gas tomadas en el trimestre para cada punto de entrada y Total de mediciones de calidad del gas por fuera de especificaciones (RUT) en los puntos de entrada para el trimestre.

Normatividad: (Reglamento Único de Transporte de Gas Natural - (RUT) Resolución 071 de 1999)

Fórmula de cálculo:

$$\text{Factor de Calidad del Gas} = \frac{\text{Total mediciones de calidad del gas tomadas en el trimestre en los puntos de entrada} - \text{Total de mediciones de calidad del gas por fuera de especificaciones (RUT) en el trimestre en los puntos de entrada}}{\text{Total mediciones de calidad del gas tomadas en el trimestre para cada punto de entrada}}$$

Unidad de expresión del resultado	Decimal
Observaciones	En este indicador deberá reportar el promedio de la totalidad de los puntos de entrada a cargo del prestador.
Fuente de la información	Prestador.
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas combustible, que realicen la actividad de transporte .

2.8 Factor de fugas por kilómetro de infraestructura

Descripción: Es el factor de fugas por total de kilómetros de infraestructura.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral

Variables que intervienen en el cálculo: Total de fugas (\sum fugas grados 1, 2 y 3) y Total de km de infraestructura.

Normatividad: Reglamento Único de Transporte de Gas Natural - (RUT) Resolución 071 de 1999 y Literal a) del numeral 8.3.2 de la NTC 3728.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Factor de fugas por kilometro de infraestructura} = \frac{\text{Cantidad total fugas de grado 1, 2 y 3}}{\text{Total de km de infraestructura}}$$

Unidad de expresión del resultado	Decimal
Observaciones	- Se debe sumar la totalidad de fugas reportadas, cuya clasificación se encuentre en los grados 1, 2 o 3. - El reporte se debe realizar sobre la infraestructura que opera el prestador.
Fuente de la información	Prestador.
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas combustible, que realicen la actividad de transporte .

2.9 Compensaciones por Usuario

Descripción: Es el factor de compensaciones que se hacen por cada usuario atendido.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Total de Compensaciones y Total de usuarios.

Normatividad: Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995 y NTC 3728

Fórmula de cálculo:

$$\text{Compensaciones por Usuario} = \frac{\text{Total de Compensaciones}}{\text{Total de usuarios}}$$

Unidad de expresión del resultado	Decimal
Total de compensaciones	Corresponde a las compensaciones realizadas durante el periodo de cálculo del reporte, es decir, entre el 1 y el último día del trimestre de reporte
Total usuarios	corresponde a suscriptores con cuenta contrato vigente.
Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras de gas combustible que realice la actividad de distribución .

2.10 Fugas por usuario

Descripción: Es el factor de fugas por usuarios atendidos.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Total de fugas (\sum fugas grados 1, 2 y 3) y Total de Usuarios atendidos.

Normatividad: Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995 y NTC 3728

Fórmula de cálculo:

$$\text{Fugas por usuario} = \frac{\text{Cantidad total de fugas de grado 1, 2 y 3}}{\text{Total de usuarios atendidos}}$$

Unidad de expresión del resultado	Decimal
Total de compensaciones	- Se debe sumar la totalidad de fugas reportadas, cuya clasificación se encuentre en los grados 1, 2 o 3. -El total usuarios atendidos, corresponde a suscriptores con cuenta contrato vigente. -El total de usuarios corresponde al promedio de usuarios del trimestre.
Total usuarios	corresponde a suscriptores con cuenta contrato vigente.
Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras de gas combustible que realice la actividad de distribución.

2.11 Revisiones Periódicas

Descripción: Relación de suspensiones que se realizaron por no contar con certificado de conformidad vigente para instalaciones internas de gas sobre el total de cuentas con plazo máximo de revisión vencido sin certificación vigente.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Total de cuentas con plazo máximo de revisión vencido sin certificación vigente y Total de suspensiones por revisión periódica.

Normatividad: Numerales 2.23, 2.24, 4.20 y 5.23 Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, Numerales 14.1 y 14.2 del Artículo 14 de la Resolución CREG 059 de 2012. Resolución CREG 14 de 2014.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Revisiones Periódicas} = 1 - \left(\frac{\text{Total de cuentas con plazo máximo de revisión vencido sin certificación vigente} - \text{Total de suspensiones por revisión periódica}}{\text{Total de cuentas con plazo máximo de revisión vencido sin certificación vigente}} \right)$$

Unidad de expresión del resultado	Decimal
Observación	Las cuentas a considerar corresponden a aquellas que al final del trimestre de reporte, habían cumplido el plazo máximo de revisión y no contaban con certificación vigente.

Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras de gas combustible que realicen la actividad de distribución .

GAS LICUADO DE PETRÓLEO

2.12 Calidad del producto

Descripción: Porcentaje de mediciones de calidad del producto por fuera del rango.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo:

T=Total de mediciones realizadas de la calidad del producto.

F=Total de mediciones realizadas de la calidad del producto por fuera de rango.

Normatividad: NTC 2303 o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Calidad del Producto} = \frac{\text{Total de mediciones realizadas de la calidad del producto} - \text{Total de mediciones realizadas de la calidad del producto por fuera de rango}}{\text{Total de mediciones realizadas de la calidad del producto}}$$

Unidad de expresión del resultado	porcentaje (%)
Observaciones	-Los prestadores que realicen más de una actividad, deben realizar el reporte por cada actividad. -El valor obtenido como resultado de <i>Calidad del producto</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	PSPD y Formatos SUI B7 y C3 de la Circular 002 CREG-SSPD de 2016 o aquellas que las modifiquen o sustituyan.
Responsable de reporte	Empresas prestadoras de gas licuado de petróleo a través de cilindros, que realicen las actividades de comercialización mayorista y transporte .

2.13 Rotación

Descripción: Cantidad de gas vendido por capacidad instalada

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Volumen gas vendido (Kg) y Capacidad de almacenamiento instalada (kg)

Normatividad: Numeral 8.2 del Artículo 8 y artículo 15 de la Resolución 40246 de 2016 del Ministerio de Minas y Energía.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Rotación} = \frac{\text{Volumen gas vendido (Kg)}}{\text{Capacidad de almacenamiento instalada (kg)}}$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	-El valor obtenido como resultado de <i>Rotación</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas licuado de petróleo (GLP) a través de cilindros, que realicen las actividades de comercialización mayorista .

2.14 Verificación de tanques Estacionarios

Descripción: Porcentaje de tanques estacionarios que no cumplen con los requisitos normativos

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Total de tanques estacionarios atendidos y total de tanques sin certificado de conformidad vigente

Normatividad: Numeral 9.6 del Artículo 9 de la Resolución 4 0246 de 2016 del Ministerio de Minas y Energía.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Verificación de Tanques Estacionarios} = \frac{\text{Total de tanques estacionarios atendidos} - \text{Total de tanques sin certificado de conformidad vigente}}{\text{Total de tanques estacionarios atendidos}}$$

Unidad de expresión del resultado	porcentaje (%)
Observaciones	-El valor obtenido como resultado de 2.14 <i>Verificación de tanques Estacionarios</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas licuado de petróleo (GLP) a través de tanques estacionarios, que realicen la actividad de distribución .

2.15. Puntos de Venta de GLP sin certificado de conformidad vigente

Descripción: Este indicador calcula el porcentaje de puntos de venta de GLP que no cuentan con el certificado de conformidad vigente.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Total de Puntos de Venta de GLP, sin certificado de conformidad vigente y Total de Puntos de Venta de GLP reportados en SUI

Normatividad: Artículos 10 y 11.2.1 de la Resolución 40248 de 2016, su modificación señalada en la Resolución 40869 de 2016, expedidas por el Ministerio de Minas y Energía, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Puntos de Venta de GLP sin certificado de conformidad vigente} = \left(\frac{\text{Total de Puntos de Venta sin certificado de conformidad vigente}}{\text{Total de Puntos de Venta reportados en SUI}} \right) \times 100$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	-El valor obtenido como resultado de <i>Puntos de Venta de GLP sin certificado de conformidad vigente</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	Prestador y SUI- <i>Formato D3 – Ventas del Distribuidor</i> , definido en la Circular Conjunta SSPD-CREG 002 de 2016.
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas licuado de petróleo (GLP) a través de cilindros, que realice la actividades de distribución .

2.15 Expendios de GLP sin certificado de conformidad vigente

Descripción: Este indicador indica el porcentaje de expendios de GLP que no cuentan con el certificado de conformidad vigente.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Total de expendios sin certificado de conformidad vigente y total de expendios registrados en SUI

Normatividad: Artículos 10 y 11 de la Resolución 40248 de 2016, su modificación señalada en la Resolución 40869 de 2016, expedidas por el Ministerio de Minas y Energía, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Expendios de GLP sin certificado de conformidad vigente} = \left(\frac{\text{Expendios de GLP sin certificado de conformidad vigente}}{\text{Total de expendios reportados en SUI}} \right) \times 100$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	-El valor obtenido como resultado de <i>Expendios de GLP sin certificado de conformidad vigente</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	Prestador y SUI Formato C.9 – Información de Expendios y Depósitos - CIRCULAR SSPD-CREG 001 - 2004 (Mod. 001 de 2017).
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas licuado de petróleo (GLP) a través de cilindros, que realice la actividad de comercialización minorista .

2.16 Depósitos de GLP sin certificado de conformidad vigente

Descripción: Este indicador indica el porcentaje de depósitos de GLP que no cuentan con el certificado de conformidad vigente.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Total de depósitos sin certificado de conformidad vigente y total de depósitos registrados en SUI

Normatividad: Artículos 10 y 11 de la Resolución 40248 de 2016, su modificación señalada en la Resolución 40869 de 2016, expedidas por el Ministerio de Minas y Energía, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Depósitos de GLP sin certificado de conformidad vigente} = \left(\frac{\text{Total depósitos sin certificado de conformidad vigente}}{\text{Total depósitos reportados en SUI}} \right) \times 100$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	-El valor obtenido como resultado de 2.17 <i>Depósitos de GLP sin certificado de conformidad vigente</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	Prestador y SUI Formato C.9 – Información de Expendios y Depósitos - CIRCULAR SSPD-CREG 001 - 2004 (Mod. 001 de 2017).
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas licuado de petróleo (GLP) a través de cilindros, que realice la actividad de comercialización minorista .

2.17 Verificación de Instalaciones para suministro de GLP

Descripción: Porcentaje de Instalaciones para suministro de GLP que no cumplen con los requisitos normativos.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Total de usuarios atendidos en domicilio y total de usuarios a los que se les negó el servicio por temas de seguridad de la red interna.

Normatividad: Artículo 21 de la Resolución CREG 023 de 2008 y Artículo 26 de la Resolución CREG 023 de 2008

Fórmula de cálculo:

$$\text{Verificación instalaciones para suministro de GLP} = \left(\frac{\text{Total de usuarios atendidos en domicilio en domicilio} - \text{Total de usuarios a los que se les negó servicio por temas de seguridad de la red interna}}{\text{Total de usuarios atendidos en domicilio}} \right)$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	-El valor obtenido como resultado de 2.18 <i>Verificación de Instalaciones para suministro de GLP</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.

Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas licuado de petróleo (GLP) a través de cilindros, que realice la actividad de comercialización minorista .

3. INDICADORES COMERCIALES Y TARIFARIOS

3.1 Porcentaje de Recaudo

Descripción: Porcentaje de recaudo.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Valor Total Recaudado por Trimestre, Valor total de Facturación en Trimestre.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Porcentaje de Recaudo} = \left(\frac{\text{Valor total de recaudo}}{\text{Valor total facturado}} \right) \times 100$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> -El valor obtenido como resultado de 2.18 <i>Verificación de Instalaciones para suministro de GLP</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales. -Este indicador debe ser reportado por los prestadores con usuarios finales. -Los prestadores que presten más de un servicio, deben realizar el reporte por cada servicio. -Los valores a reportar deben corresponde al total recaudado y total facturado entre el 1 y último día del trimestre de reporte
Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible que realizan la actividad de comercialización y que cuentan con usuarios finales .

ENERGÍA

3.2 Porcentaje de Subsidios

Descripción: Porcentaje % de los ingresos totales que representan los subsidios

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Porcentaje de Subsidios} = \left(\frac{\text{Valor de los subsidios}}{\text{Ingresos totales x servicio}} \right)$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	-El valor obtenido como resultado de <i>Porcentaje de Subsidios</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales. -Se aclara que corresponde al valor de los subsidios FSSRI entregados por comercializador. -Los prestadores que presten más de un servicio, deben realizar el reporte por cada servicio.
Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible que realizan la actividad de comercialización y que cuentan con usuarios finales.

3.3 Balance de subsidios

Descripción: Mide el promedio de meses pendientes de giro de subsidios.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Monto total de subsidios pendientes de giro al último día del trimestre reportado (\$) y Monto promedio mensual de subsidios aplicados a la demanda durante el trimestre (\$) reportado.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Balance de subsidios} = \left(\frac{\text{Monto total de subsidios pendientes de giro al último día del trimestre reportado (\$)}}{\text{Valor total Monto promedio mensual de subsidios aplicados a la demanda durante el trimestre (\$) reportado facturado}} \right)$$

Unidad de expresión del resultado	Meses
Observaciones	-Se aclara que corresponde al valor de los subsidios FSSRI entregados por comercializador -Los prestadores que presten más de un servicio, deben realizar el reporte por cada servicio.
Fuente de la información	Prestador

Responsable de reporte	Empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica que realizan la actividad de comercialización .
-------------------------------	--

GAS COMBUSTIBLE POR REDES

3.4 Reporte de Suscriptores sin diferencia de lectura

Descripción: Número de reclamaciones de suscriptores por diferencias en los consumos del servicio de gas combustible por redes por no lectura del medidor

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Reclamos presentados por los usuarios con respecto a las diferencias de lecturas y total de facturas expedidas por la empresa. En el trimestre objeto de análisis.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Reporte suscriptores sin diferencia de lectura} = \left(\frac{\text{Nro de reclamos facturación por diferencia de lectura}}{\text{Facturas Expedidas} * 10.000} \right) \times 100$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	-El valor obtenido como resultado de <i>Porcentaje de Subsidios</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales. - Se aclara que corresponde a reclamos presentados por los usuarios suscriptores con respecto a las diferencias inconsistencies de lecturas.
Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas por redes, que realizan las actividades de distribución y comercialización .

3.5 Relación Suscriptores sin Medición (%)

Descripción: Corresponde al número de suscriptores que utiliza el servicio, pero no tiene instalado un medidor.

Periodicidad del cálculo: Trimestral

Periodicidad del reporte: Trimestral

Variables que intervienen en el cálculo: Número de suscriptores totales y número de usuarios conectados al servicio que no tiene medidor instalado.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Relación Suscriptores sin Medición} = \left(\frac{\text{Número de suscriptores instalados al servicio}}{\text{Número de suscriptores totales}} \right) \times 100$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	-El valor obtenido como resultado de <i>Relación Suscriptores sin Medición (%)</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales. -Se aclara que corresponde a número de suscriptores totales y número de suscriptores conectados al servicio que no registraron medición.
Fuente de la información	Empresas Comercializadoras de Gas.
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas por redes, que realiza la actividad de comercialización .

3.6 Cobertura (%)

Descripción: Corresponde al número de Suscriptores Proyectados reportados por el PSPD, con base en el cual elaboró el programa de nuevas inversiones.

Periodicidad del cálculo: Trimestral

Periodicidad del reporte: Trimestral

Variables que intervienen en el cálculo: Número de Suscriptores Proyectados y número de suscriptores totales conectados hasta el último día de la fecha del reporte.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Cobertura} = \left(\frac{\text{Número de suscriptores totales}}{\text{Número de suscriptores Proyectados}} \right) \times 100$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	-El valor obtenido como resultado de <i>Cobertura</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales. -Se aclara que corresponde al número de suscriptores proyectados con base en la proyección establecida en la resolución de aprobación de cargos de distribución de la CREG.
Fuente de la información	Empresas Comercializadoras de Gas.
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas por redes, que realiza la actividad de comercialización .

3.7 Relación Reclamos Facturación (por 10,000)

Descripción: Corresponde al número de Reclamos por Facturación presentados por los Suscriptores. Para el caso de los Comercializadores, se contabilizan únicamente los reclamos a favor del suscriptor o a favor de quien presenta el reclamo, si se trata de las otras actividades de la cadena.

Periodicidad del cálculo: Trimestral

Periodicidad del reporte: Trimestral

Variables que intervienen en el cálculo: Número de Reclamos por Facturación y Número de Facturas Expedidas

Fórmula de cálculo:

$$\text{Relación Reclamos Facturación} = \left(\frac{\text{Número de reclamos por facturación}}{\text{Número de facturas expedidas}} \right) \times 100$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	-El valor obtenido como resultado de <i>Relación Reclamos Facturación (por 10,000)</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	Empresas Comercializadoras de Gas.
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas por redes, que realiza la actividad de comercialización .

3.8 Atención Reclamos Servicio (%)

Descripción: Corresponde al porcentaje de usuarios (Afectados) a los que se le resuelve el reclamo presentado en un número de días superior al tiempo de referencia.

Periodicidad del cálculo: Trimestral

Periodicidad del reporte: Trimestral

Variables que intervienen en el cálculo: Número de Reclamos presentados y Número total de Usuarios.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Atención reclamos servicio} = \left(\frac{\text{Número de reclamos presentados}}{\text{Número total de usuarios}} \right) \times 100$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	- Se aclara que se mide el porcentaje de suscriptores a los que se le brinda respuesta a su reclamación en un número de días superior al tiempo de referencia (El "tiempo referencia" para este indicador corresponde al establecido en el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994.)

	-El valor obtenido como resultado de <i>Relación Reclamos Facturación (por 10,000)</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	Empresas Comercializadoras de Gas.
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas por redes, que realiza la actividad de comercialización .

3.9 Atención Solicitud de Conexión (%)

Descripción: Corresponde al porcentaje de usuarios (Afectados) a los que se les atiende la solicitud de conexión en un número de días superior al tiempo de referencia.

Periodicidad del cálculo: Trimestral

Periodicidad del reporte: Trimestral

Variables que intervienen en el cálculo: Número de Solicitudes presentadas y Número total de Usuarios.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Atención solicitud de conexión} = \left(\frac{\text{Número de Solicitudes Presentadas}}{\text{Número total de Usuarios}} \right) \times 100$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	-Mide el porcentaje de suscriptores potenciales a los que se les atiende la solicitud de conexión en un número de días superior al tiempo de referencia. (El "tiempo referencia" para este indicador corresponde al establecido en el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994.). -El valor obtenido como resultado de <i>Atención Solicitud de Conexión (%)</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	Empresas Comercializadoras de Gas.
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas por redes, que realiza la actividad de comercialización .

GAS LICUADO DE PETRÓLEO

3.10 Cantidad de Kilogramos Entregados (%)

Descripción: Este indicador señala en porcentaje, la cantidad de los kilogramos vendidos por parte del comercializador mayorista al comprador de GLP.

Periodicidad de cálculo: Semestral.

Periodicidad de reporte: Semestral.

Variables que intervienen en el cálculo: Cantidad Entregada (Kg) y Cantidad Contratada (kg)

Fórmula de cálculo:

$$\text{Cantidad de kilogramos entregados} = \left(\frac{\text{Cantidad Entregada (kg)}}{\text{Cantidad Contratada (kg)}} \right) \times 100$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	-Mide el porcentaje de suscriptores potenciales a los que se les atiende la solicitud de conexión en un número de días superior al tiempo de referencia. (El "tiempo referencia" para este indicador corresponde al establecido en el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994.). -El valor obtenido como resultado de <i>Cantidad de Kilogramos Entregados (%)</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.
Fuente de la información	Prestador y SUI- Formato B.4 – Ventas del Comercializador Mayorista. SUI - Formato B.5 –Contrato de Suministro. Circular Conjunta SSPD-CREG No. 002 de 2016 (Mod 004 de 2016).
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas licuado de petróleo (GLP), a través de cilindros que realizan la actividad de comercialización mayorista.

3.11 Atención Reclamos Servicio (%)

Descripción: Este indicador mide el porcentaje de usuarios al que se le atiende su reclamo en un número de días superior al "tiempo referencia"

Periodicidad del cálculo: Trimestral

Periodicidad del reporte: Trimestral

Variables que intervienen en el cálculo: Número de usuarios a los que no se les atendieron reclamaciones dentro de los términos establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y Número de usuarios que reciben prestación del servicio público domiciliario.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Cantidad de kilogramos entregados} = \left(\frac{\text{Número de usuarios afectados}}{\text{Total de usuarios}} \right) \times 100$$

Unidad de expresión del resultado	Porcentaje (%)
Observaciones	<p>-Mide el porcentaje de suscriptores potenciales a los que se les atiende la solicitud de conexión en un número de días superior al tiempo de referencia. (El "tiempo referencia" para este indicador corresponde al establecido en el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994.).</p> <p>-El valor obtenido como resultado de <i>Cantidad de Kilogramos Entregados (%)</i> se presenta en formato porcentual (%), sin embargo, se ingresa sin el símbolo de porcentaje (%), debido a que el formulario no permite la inclusión de caracteres especiales.</p>
Fuente de la información	Prestador
Responsable de reporte	Empresas prestadoras del servicio de gas licuado de petróleo (GLP), a través de cilindros que realizan la actividad de comercialización mayorista .

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE

Enero 2025
Versión 5