

**MEMORANDO**  
**20181400080473**

GD-F-010 V.10

Bogotá D.C., 24/07/2018

Página 1 de 1

**PARA** Dra. RUTTY PAOLA ORTIZ JARA  
Superintendente

**DE** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO** Informe final Auditoría Interna de Gestión 2018 Proceso Inspección y Vigilancia –  
Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible.

---

Respetada doctora:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2018 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y del Sistema de Control Interno, ejecutó la auditoría interna de gestión al Proceso de Inspección y Vigilancia – Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generó una (1) observación, por tal motivo el líder del proceso deberá contar con la asesoría de la Oficina de Planeación en la formulación de acciones de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

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

Cordialmente,



**MYRIAM HERRERA DURÁN**

Anexo: Informe final de auditoría de gestión

Copia: José Fernando Plata – Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

Lida Constanza Cubillos – Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Dalila Ariza Téllez - Oficina de Control Interno

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 29	<b>Mes:</b> 06	<b>Año:</b> 2018
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
Subproceso:	Inspección y Vigilancia – Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible.
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	José Fernando Plata – Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible Juan Camilo Martínez Turmequé – Director Técnico de Gestión de gas Combustible
Objetivo de la auditoria	<b>General.</b> Evaluar de manera integral y transversal la eficacia y desempeño de los procesos de inspección, vigilancia en la Dirección Técnicas de Gas combustible, en cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 990 de 2002 y los requisitos legales relacionados en torno a la misión institucional, con enfoque en riesgos y controles. <b>Específicos.</b> Verificar el cumplimiento de los Procesos de Inspección y Vigilancia con sus documentos asociados Instructivo de calidad de información SUI Gestión de reversiones Registro único de prestadores de servicios públicos – RUPS. Verificación aplicación régimen tarifario - Subsidios- Procedimiento evaluación integral de prestadores Producto no conforme Procedimiento calidad y seguridad en la prestación del servicio de gas combustible por redes Articulación con DGT y Direcciones territoriales Proyectos de inversión a cargo de la DT gas
Alcance de la Auditoría:	Actividades desarrolladas desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
Myriam Herrera Duran	Dalila Ariza Téllez

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	11	Mes	05	Año	2018	Desde	06/10/2017	Hasta	30/06/2018	Día	30	Mes	06	Año	2018
							D / M / A		D / M / A						



## 1. METODOLOGIA

Se generó plan de auditoría, estableciendo entre otros aspectos los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, el cual fue publicado en SIGME y comunicado al director técnico de gas combustible mediante memorando 20181400055833 del 10 de mayo de 2018, se realizó reunión de apertura el 11 de mayo de 2018.

Durante la ejecución de la auditoria se realizaron los requerimientos de información para el periodo objeto de la auditoría, se realizó la revisión documental, tanto física como virtual a través de las herramientas tecnológicas dispuestas, como: Sistema de Gestión Documental ORFEO, Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, Sistema Único de Información – SUI y Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional SIGGESTION, entre otros; de las actuaciones adelantadas por la Dirección Técnica de Gas Combustible. Es importante aclarar que el presente informe se realiza mediante un análisis de muestras de auditoria, por tanto, no contempla la revisión de la totalidad de actividades realizadas por el proceso en el periodo evaluado.

## 2. DESARROLLO DEL INFORME

### 2.1. PROCESO INSPECCION

#### 2.1.1. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

##### Cronograma de evaluaciones integrales vigencia 2017

Aprobación programación evaluaciones integrales superintendencia delegada para energía y gas combustible, mediante acta del 19 de julio de 2017, se establecen los criterios de selección de empresas para evaluaciones integrales basadas en perfil de riesgos y los lineamientos generales y aprobación de cronogramas. Se establece que el periodo para desarrollar esta actividad es entre los meses de agosto y noviembre de 2017. Se elabora el cronograma de visitas en el cual se establece número de evaluaciones a realizar, responsables y fechas de entrega de las evaluaciones integrales, para la vigencia 2017:

No.	ID Empresa	Nombre	Fecha entrega informe	No.	ID Empresa	Nombre	Fecha entrega informe
1	2923	DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A. E.S.P.	15-11-2017	6	1855	VELOGAS DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.	22-11-2017
2	26035	HEGA SA ESP	21-09-2017	7	26728	VIDA GAS POR NATURALEZA S.A. E.S.P.	19-10-2017
3	21002	COINOBRAS GAS S.A. ESP	30-11-2017	8	3227	PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	30-08-2017
4	1595	GASES DEL CAGUAN S. A. E.S.P.	06-09-2017	9	543	PROVIGAS S.A. E.S.P.	31-10-2017
5	27812	GAS PAC S.A.S. ESP	28-09-2017	10	26637	UNIVERSAL DE SERVICIOS PUBLICOS SA ESP	13-09-2017

Fuente: Informe auditoria de gestión 20171400116033 del 24/11/2017

Una vez comparado el cronograma con los informes correspondientes se evidencia que la Dirección técnica de gas combustible, da cumplimiento a la programación establecida para las evaluaciones integrales teniendo como base los indicadores definidos por las comisiones de regulación.

### 2.1.1.1. Evaluaciones Integrales

Durante la vigencia 2017 la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible realizó diez evaluaciones integrales de un promedio de 247 prestadores que equivale al 4%, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 11 artículo 79 de la ley 142 de 1994<sup>1</sup>; se realizó verificación a través del aplicativo SISGESTION, evidenciando que se dio cumplimiento al 100%, de la actividad 11557 “Realizar 10 evaluaciones integrales a los prestadores de los servicios de energía y gas combustible”; establecida en el plan de acción vigencia 2017.

Evidenciando que las evaluaciones integrales revisadas contienen la información relacionada con: Descripción general de la empresa, aspectos: financieros - administrativos, técnicos - operativos, comerciales, evaluación de la gestión, calidad y reporte de la información al SUI, acciones de la SSPD, conclusiones y recomendaciones; acorde con el formato establecido IN-F-003 y procedimiento evaluación integral de prestadores IN-P-001 V.8.

### Publicación de la evaluación integral

No.	Nombre	Servicio	publicación evaluación integral 2017 pagina web	PNC Utilización formato SIGME IN-F-003 V.2 vigente desde el 09/12/2016	Plan de acción vigencia 2017 actividad 11557 publicación página web superservicios
1	DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A. E.S.P.	GLP	Se encuentran publicadas en link: (2017) Evaluación Integral de prestadores	IN-F-003 V.2	Publicación en pagina web 12 de diciembre de 2018
2	HEGA SA ESP	GAS NATURAL	Se encuentran publicadas en link: (2017) Evaluación Integral de prestadores	IN-F-003 V.2	Publicación en pagina web 12 de diciembre de 2018
3	COINOBRAS GAS S.A. ESP	GAS NATURAL	Se encuentran publicadas en link: (2017) Evaluación Integral de prestadores	IN-F-003 V.2	Publicación en pagina web 9 de enero de 2018
4	GASES DEL CAGUAN S. A. E.S.P.	GLP	Se encuentran publicadas en link: (2017) Evaluación Integral de prestadores	IN-F-003 V.2	Publicación en pagina web 12 de diciembre de 2018
5	GAS PAC S.A.S. ESP	GLP	Se encuentran publicadas en link: (2017) Evaluación Integral de prestadores	IN-F-003 V.2	Publicación en pagina web 12 de diciembre de 2018
6	VELOGAS DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.	GLP	Se encuentran publicadas en link: (2017) Evaluación Integral de prestadores	IN-F-003 V.2	Publicación en pagina web 9 de enero de 2018
7	VIDA GAS POR NATURALEZA S.A. E.S.P. Yavigas	GAS NATURAL	Se encuentran publicadas en link: (2017) Evaluación Integral de prestadores	IN-F-003 V.2	Publicación en pagina web 9 de enero de 2018
8	PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	GAS NATURAL	Se encuentran publicadas en link: (2017) Evaluación Integral de prestadores	IN-F-003 V.2	Publicación en pagina web 9 de enero de 2018
9	PROVIIGAS S.A. E.S.P.	GLP	Se encuentran publicadas en link: (2017) Evaluación Integral de prestadores	IN-F-003 V.2	Publicación en pagina web 9 de enero de 2018
10	UNIVERSAL DE SERVICIOS PÚBLICOS SA ESP	GAS NATURAL	Se encuentran publicadas en link: (2017) Evaluación Integral de prestadores	IN-F-003 V.2	Publicación en pagina web 12 de diciembre de 2018

<sup>1</sup>Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia de acuerdo con los indicadores definidos por las comisiones de regulación: publicar sus evaluaciones y proporcionar, en forma oportuna, toda la información disponible a quienes deseen hacer evaluaciones independientes (...)



Se verificó el 26 de junio de 2018 la publicación de informes de evaluación integral correspondientes a la vigencia 2017 en link <http://www.superservicios.gov.co/Energia-y-gas/Gas-Natural/Empresas> como resultado.

**Observación 1.** De un total de diez evaluaciones integrales, cinco es decir el 50% se publicaron el 9 de enero de 2018, incumpliendo con la programación establecida en la actividad 11557 del plan de acción vigencia 2017.

**Acciones Posteriores.** Teniendo como fuente de información los informes de evaluación integral vigencia 2017 de la dirección técnica de gas se evidenció que ésta efectúa gestión posterior resultado de las conclusiones y recomendaciones de los informes, se realizó prueba aleatoria así:

**1. Promotora de servicios públicos.** Situación crítica del estado financiero de la empresa. Se realiza visita de seguimiento al prestador del 12 a 15 de marzo, radicado 20182300282151 anexo 0005 y 0006, objetivo realizar auditoría Forence integral.

**Financiero y administrativo.** Se presenta mejora principalmente por los acuerdos de pago que ha logrado la gerencia con sus proveedores.

**Técnico.** La empresa Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P., da cumplimiento a la normativa técnica y seguridad vigente.

**Comercial.** Acorde con la observación de la visita efectuada en el mes de julio, atendiendo las disposiciones del artículo 124 de la ley 142 de 1994 y artículo 18 de la Resolución CREG 137 de 2013.

**2. Universal de servicios públicos.** Se realiza visita de seguimiento al prestador del 13 a 16 de febrero radicado 20182300108601 soporte informe visita

**Financiero y administrativo.** Al momento de la visita la empresa no ha realizado cargue de información financiera en SUI, correspondiente al periodo de preparación, y transición y taxonomía del año 2016. Ausencia de información contabilidad actualizada hasta agosto de 2017. Se considera que la empresa es inviable para prestar el servicio en el corto plazo.

**Técnico.** No ha dado cumplimiento al cargue oportuno de información e el sistema único de información SUI.

**Comercial.** No fueron suministrados en archivo Excel la información necesaria para efectuar la respectiva inspección de las tarifas aplicadas a los mercados de Quibdó y San Juan.

**3. Velogas de occidente.** Radicado 20182300926321 del 14 de junio de 2018, se requiere información para que se realicen las aclaraciones respecto a inconsistencias de los reportes SUI, de acuerdo con lo estipulado en la Circular SSPD-CREG 044 de 2009. La Dirección técnica de gas realizará el seguimiento y control correspondiente.

**4. Coinobras.** Radicado 20175290963862 del 15/11/2017, solicitud información adicional; la empresa entrega información financiera para complementar la evaluación integral.

**5. Vida gas por naturaleza.** Se encuentra en proceso de revisión el memorando con fines de investigación por falta de información técnica en SUI. Radicado 20182300545301, Se realiza seguimiento al reporte de los indicadores de calidad en la 20182300056403 DEL 13/05/2018Memorando con fines de investigación por falta de información comercial en SUI.

**6. Hega S.A. E.S.P.** Presenta resultados financieros favorables para el 2016, datos reportados SUI no presentan veracidad, inconvenientes al cargar la información. Radicado 20182300805171 Se requiere al prestador información técnica relacionada con las observaciones de la evaluación integral. Investigación en proceso. Por cargue de información nuevo maro NIIF. 20182300805511 Se requiere al prestador por información técnica pendiente por cargar en SUI.

**7. Gas PAC.** Radicado 20182300805511 del 30/05/2018 requerimiento cargue de información, Planeación de Visita, La DTGC tiene planeado realizar visita de seguimiento el 29 y 30 de agosto de 2018.

## 2.2. PROCESO DE VIGILANCIA

### 2.2.1. PROCEDIMIENTO CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE POR REDES

Se estableció en el plan de acción vigencia 2017 actividad 11553 “*Monitorear el comportamiento de los 10 distribuidores de Gas Natural en el cumplimiento de los indicadores de calidad y continuidad establecidos en la regulación vigente*”, fecha de cumplimiento junio y diciembre; así:

No.	EMPRESA	No.	EMPRESA
1	ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	6	MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P.
2	EFIGAS GAS NATURAL S.A E.S.P	7	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.
3	GAS NATURAL S.A. E.S.P	8	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.
4	GASES DEL LLANO S.A EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	9	NACIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS S.A. E.S.P
5	YAVEGAS S.A. E.S.P.	10	SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

La dirección técnica de gas verifica semestralmente el cargue de información de indicadores de calidad al SUI, por parte de las empresas prestadoras, es así como realizó informes de “*diagnóstico de la calidad del servicio público domiciliario de gas combustible por redes en sistemas de distribución gas natural y GLP*”, natural en el cumplimiento de los indicadores de calidad y continuidad establecidos en la regulación vigente así:

En el primer semestre 2017. Se realizó análisis de estándares de calidad en la prestación del servicio de gas natural por redes y Estándares de calidad en la prestación del servicio de GLP por redes, entre otros. En el Segundo semestre 2017. Temas tratados en el informe: Panorama internacional - estándares de calidad en el servicio de gas natural por redes (Indicadores de continuidad en suministro de redes de distribución), estándares de calidad en la prestación del servicio de gas natural por redes en Colombia (duración equivalente de interrupción del servicio – DES (residencial y no residencial); ranking empresas que no reportaron el indicador DES, indicadores SAIDI, SAIFI y CAIDI, índice de presión en líneas individuales – IPLI, ranking empresas que no reportaron el indicador IPLI, índice de odorización – IO, Ranking empresas que no reportaron el indicador IO, índice de respuesta a servicio técnico –IRST, ranking empresas que no reportaron el indicador IRST.

Como resultado del monitoreo al comportamiento de 10 distribuidores de gas natural y GLP en cumplimiento de los indicadores de calidad, la Dirección Técnica encontró: Es necesario que todas las empresas reporten la información en forma correcta y oportuna a SUI; para el indicador DES de un total de 31 empresas, únicamente doce reportaron cifras correspondientes a este indicador no se



tiene información de todas las empresas; se presentan inconsistencias en información reportada en SUI y el indicador índice de odorización IO; no existen parámetros de referencia en la regulación que permitan a la Superintendencia de Servicios Público Domiciliarios vigilar el cumplimiento del Índice de Respuesta a Servicio Técnico - IRST.

Acciones tomadas como resultado de las debilidades encontradas: Como resultado del informe "Diagnóstico De La Calidad Del Servicio Publico Domiciliario De Gas Natural Por Redes En Sistemas De Distribución", se efectuaron las siguientes acciones: Se realizaron requerimientos tanto a las empresas que reportaron información errónea como a las que no reportaron. Por otra parte, se inició apertura de investigación a seis empresas (Gases del sur de Santander, Nacional de servicios públicos domiciliarios, Yavegas, Universal Vida Gas por Naturaleza y Redegas Domiciliario S.A. E.S.P. En cumplimiento del procedimiento VG-P-02 "Calidad y seguridad en la prestación del servicio de gas combustible por redes".

### **2.2.2. PROCEDIMIENTO VERIFICACION DE APLICACIÓN DEL REGIMEN TARIFARIO**

La Dirección técnica de gas combustible como resultado de auditoría interna de gestión realizada por la oficina de control interno radicado 20171400074433 formuló AC-VG-008 del 24/08/2017; estableció e implemento el "*Procedimiento verificación de aplicación del régimen tarifario VG-P.012, vigente desde el 14 de diciembre de 2017*", calificada eficazmente el 01/03/2018 por la Oficina de Control Interno; como resultado se estableció e implemento el "*Procedimiento verificación de aplicación del régimen tarifario VG-P-012*", vigente desde el 14/12/2017; con el objetivo de "*realizar vigilancia y control a la correcta aplicación del régimen tarifario por parte de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios*".

Según lo establecido en la actividad 11561 "Realizar seguimiento a la aplicación tarifaria de 5 distribuidores de gas natural y 5 de GLP", del plan de acción vigencia 2017.

**Agosto.** Durante el segundo trimestre se elaboró y público en la página web de la entidad el segundo boletín tarifario de (...), 5 distribuidores de gas natural y 5 de GLP y se realizó verificación tarifaria para los meses de Marzo y Abril.

Se evidencio informe ejecutivo "diagnóstico del comportamiento de la facturación y tarifas por regiones", teniendo en cuenta la información que registran las empresas que prestan el servicio de gas natural por redes en el Sistema Único de Información - SUI, en el formato B1 de Circular SSPD – CREG 006 de 2003. Se realiza diagnóstico del comportamiento del promedio de la facturación de las diferentes empresas para el primer semestre de 2017, incluyendo el valor de los costos y tarifas publicados por las empresas, aplicando la metodología de tarifas dispuesta en la Resolución CREG 137 de 2013 y Resoluciones CREG 186 de 2010 y CREG 183 2013 a través de las cuales se efectúa el cálculo de las tarifas y subsidios respectivos.

**Diciembre.** Se realizó y presento informe de la aplicación tarifaria realizada a 5 distribuidores de gas natural y 5 de GLP, adicional a esto se publicó en la página web de la entidad en el boletín tarifario y se realizaron varios informes de seguimiento a la aplicación tarifaria.

Se evidencio informe ejecutivo seguimiento a la aplicación de recursos públicos y subsidios en las tarifas de gas natural, se realizaron actividades así: Se efectuaron solicitudes a los prestadores con el propósito de certificar la información solicitada de costos y tarifas; con base en la información

allegada por los prestadores de comunicaciones previo al análisis de las mismas y las mesas de ayuda, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, efectuó solicitud a la oficina de informática con el fin de ajustar los formatos para el reporte de los datos de las empresas de gas combustible por redes de GN, GNC, y GLP por redes; como resultado de lo anterior, se informa en la página [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co) y al correo oficial de los prestadores la disponibilidad del nuevo validador. Por otra parte, La dirección técnica de gas realizo informe de revisión tarifaria a cinco empresas GLP, con el fin de determinar la aplicación del adecuado precio de venta y de valorar la calidad y oportunidad de la información reportada por las empresas en SUI, así:

No.	Empresa	Debilidad
1	Chilco Distribuidora de Gas y Energía S.A.S. E.S.P.	Problemas de calidad de información en el SUI Venta de cilindros se registraron valores incorrectos presuntos incumplimientos regulatorios como (ventas sin tener tarifa publicada, violación a tope tarifario máximo)
2	Gas Pac S.A.S. E.S.P.	Problemas de calidad de información Presuntas violaciones regulatorias
3	Distribuidora de Gas Monzagas S.A. E.S.P.	Problemas de calidad de información Incoherencia fórmula tarifaria Presuntas violaciones a la regulación
4	Provigas S.A. E.S.P.	Deficiencias en calidad de información Presuntas violaciones a la regulación
5	Velogas de Occidente S.A. E.S.P.	Deficiencias en calidad de información

*Fuente: Informe revisión tarifaria - primer semestre de 2017. Dirección técnica de gas*

En términos generales de acuerdo con la revisión tarifaria la dirección técnica se presenta debilidades: Deficiencia en la calidad de información reportada por las empresas en el SUI (Venta de cilindros); Valores incorrectos (precios, número de municipios), Presuntos incumplimientos regulatorios (ventas sin tener tarifa publicada, violación a tope tarifario máximo); Incoherencia fórmula tarifaria.

Se evidencia que se encuentran los documentos soportes correspondientes a la verificación de aplicación del régimen tarifario tales como: memorando de comunicación de resultados del análisis de verificación tarifaria, radicados enviados a la empresa.

La dirección técnica ejerce vigilancia y control en la correcta aplicación del régimen tarifario, por parte de los prestadores del servicio público de gas combustible, en cumplimiento del numeral 13, artículo 15 del decreto 990 de 2002: *"Vigilar la correcta aplicación del régimen tarifario que señalan las Comisiones de Regulación"*.

Por otra parte, se evidenció que se realizó análisis tarifario a cinco empresas de gas natural así:

No.	Empresa	Debilidad
1	HEGA SA ESP	La empresa no reporta el componente de transporte entre sus componentes tarifarios
2	COINOBRAS GAS S.A. ESP	La empresa no reporta información comercial de ninguna índole a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios,





3	VIDA GAS POR NATURALEZA S.A. E.S.P. Yavigas	En el SUI la empresa no registro información de suscriptores para los meses de septiembre y octubre de 2016, en el municipio de Tibirita, Los suscriptores y/o usuarios de la empresa Yavigas., de los mercados de Sesquilé y Machetá, durante el año 2016, no conocieron de antemano los costos y tarifas que les aplicaron a sus consumos,
4	PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	Se recomienda a Proviservicios ajustar los tiempos en los cuales efectúa la publicación de tarifa que debe aplicar en virtud de lo señalado en la Ley 142 de 1994 y el Artículo 35 de la Resolución CREG 108 de 1997.
5	UNIVERSAL DE SERVICIOS PUBLICOS SA ESP	Esta empresa no ha dado cumplimiento al cargue oportuno a la información reportada al Sistema Único de Información – SUI,

*Fuente: Evaluaciones integrales vigencia 2017*

Dentro de los aspectos más relevantes en el análisis tarifario se encuentran: Deficiencia en la calidad de información reportada por las empresas en el SUI; los suscriptores y/o usuarios de la empresa Yavigas., de los mercados de Sesquilé y Machetá, durante el año 2016, no conocieron de antemano los costos y tarifas que les aplicaron a sus consumos; ajuste de tiempos de publicación de la tarifa

Frente a las debilidades presentadas en la verificación de aplicación del régimen tarifario, la dirección técnica realizó acciones tales como elaboración cconcepto sobre reversión de información en el SUI, se realizan los requerimientos correspondientes a las empresas prestadoras y se efectúa el control y seguimiento a los radicados de respuesta de las mismas, en caso que amerite, se realizan las acciones de control respectivas.

**2.2.2.1. Acciones adelantadas por la dirección técnica de gas derivadas de los resultados registrados en los informes de control tarifario.** Cambio de validadores internos para mejorar la calidad de información en SUI; insumo de selección para evaluaciones integrales y visitas; control a través de ORFEO a los requerimientos de corrección tarifaria

### **2.3. PRODUCTO NO CONFORME**

Acorde con los productos del proceso y criterios de calidad para el tratamiento del producto no conforme, durante la vigencia 2017 la delegada para energía y gas combustible en los procesos de inspección y vigilancia no se materializó el producto no conforme. Se evidencia que se realiza el control correspondiente según lineamientos del SIGME.

### **2.4 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA**

Se realiza la verificación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de la Dirección Técnica de Gas, con los siguientes resultados, se identifican que tres (3) de las trece (13) acciones que se han identificado en el proceso, han sido calificados como no eficaces, es necesario capacitar a los colaboradores de la Dirección Técnica en la identificación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, teniendo en cuenta que una de las acciones ha sido evaluada como no eficaz.

### **2.5. INDICADORES**

Se identifica medición del indicador el cual está registrado en el aplicativo SIGME acorde a la periodicidad que indica cada ficha del indicador, y además cuenta con su respectivo análisis.

### **2.6. LIQUIDACIÓN DE CONTRIBUCIÓN A PRESTADORES DE GLP Y GAS NATURAL**

Una vez revisada la información enviada por el Grupo de Contribuciones, durante la vigencia 2017, encontrando:



Servicio	Número prestadores SUI	Resoluciones de liquidación	Porcentaje de prestadores liquidados	Valor liquidación contribución
Gas natural	121	78	64%	\$18.341.491.000
GLP	108	82	76%	\$2.799.997.000
Total	247	160	-	\$21.141.488.000

Durante la vigencia 2017 se liquidó un valor total de contribución por \$21.141.488.000 correspondiente a 160 empresas así: Gas natural \$18.341.491.000 de 78 empresas y Gas licuado de petróleo \$2.799.997.000 de 82 empresas. Es de anotar que la liquidación de la contribución especial se efectúa teniendo como base la información reportada por los prestadores en el sistema único de información SUI.

Se evidencian prestadores que no han cargado información al SUI, en el servicio de gas natural el 36% y en gas licuado de petróleo se encuentra pendiente el 24%. En cumplimiento del numeral 19 artículo 15 del Decreto 990 de 2002<sup>2</sup>.

**Acciones adelantadas por la dirección técnica de gas contribuciones.** Formulación acciones correctivas preventivas y de mejora como resultado de auditoria interna de gestión efectuada por la oficina de control interno así:

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible cumple con las funciones establecidas en el Artículo 15 del Decreto 990 de 2002.
- La dirección técnica de gas realiza control y vigilancia a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, con el fin de verificar el cumplimiento del artículo 15 del decreto 990 de 2002 y en cumplimiento de las actividades establecidas en procedimiento evaluación integral de prestadores IN-P-001.
- Acorde con informe de diagnóstico de la calidad del servicio público domiciliario de gas combustible por redes en el sistema de distribución gas natural, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el 2018 avanzará en tecnificarse, en especial en la adquisición de equipos para medición y toma de medida de los parámetros de IPLI e IO, los cuales contarán con su respectivo Certificado de conformidad, con el fin de realizar tomas de datos que permitan ejercer la función de vigilancia y control.
- La dirección técnica de gas realizó los informes de seguimiento al cumplimiento de los indicadores de calidad y continuidad establecidos en la regulación vigente acorde con el "Procedimiento VG-P-002 Procedimiento calidad y seguridad en la prestación del servicio de gas combustible
- Se realizan las actividades en cumplimiento con el plan de acción para la vigencia 2017, en cumplimiento del numeral 13 artículo 15 del decreto 990 de 2002, "Vigilar la correcta aplicación del régimen tarifario que señalan las comisiones de regulación".
- Se evidencia que la dirección técnica de gas acorde con el procedimiento gestión del riesgo MC-P-003 actividad 6, para el tratamiento del riesgo residual en zonas extrema, alta y moderada y el

<sup>2</sup> Verificar la consistencia y calidad de la información que sirva de base para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados de las personas que presten servicios públicos sometidas a inspección, vigilancia y control, así como de aquella información del prestador que esté contenida en el Sistema Único de Información de los servicios públicos.



procedimiento MC-P-001 Procedimiento acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones, definió las acciones preventivas con el fin mejorar los controles del riesgo.

- Fortalecer la exigencia sobre la obligación de realizar las actualizaciones en el RUPS y el cargue de información en el Sistema Único de Información en cumplimiento del numeral 19 artículo 15 capítulo V del decreto 990 de 2002, *“Verificar la consistencia y calidad de la información que sirva de base para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados de las personas que presten servicios públicos sometidas a inspección, vigilancia y control, así como de aquella información del prestador que esté contenida en el Sistema único de Información de los servidores públicos”*.

Como resultado de este informe, la Oficina de Control interno en su rol de asesoría recomienda:

- Aplicar los correctivos necesarios para la publicación en el sitio web institucional [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co), acorde con la fecha de la realización del informe, con el fin de facilitar el acceso a los diferentes públicos de interés en especial los externos.
- Verificar el uso de formatos actualizados.
- Dar cumplimiento con las fechas de publicación de evaluaciones integrales acorde con lo estipulado en el plan de acción.
- Es necesario actualizar el mapa de riesgos de los procesos de inspección y vigilancia acorde con la dinámica actual de la dirección técnica acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento gestión del riesgo.
- Fortalecer desde la Oficina Asesora de Planeación, los métodos implementados para el seguimiento de proyectos de inversión (Etapas del Proyecto - Seguimiento Presupuestal - CDP, CRP, Compromisos, Saldos de Ejecución, Obligaciones, los Pagos vs Compromisos, gestión de cambios, verificación en la destinación de recursos, entrega de productos, conciliación de información reportada en los Sistemas de Información SUIFP-SPI-SIFF). Es importante unificar la metodología y los controles que se establezcan internamente de tal manera que todos los gerentes de Proyecto, con los responsables delegados desarrollen el mismo esquema de seguimiento.
- Continuar con la gestión necesaria para implementar mecanismos de control que contribuyan a mejorar los cargues de información financiera en el SUI, con el fin de que la liquidación de la contribución se realice al 100% de los prestadores sujetos a inspección, vigilancia y control en cumplimiento del artículo 81 de la ley 142 de 1994

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

Gracias por su receptividad y aplicación <b>APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA</b>		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Myriam Herrera Duran	Jefe Oficina Control Interno	