

MEMORANDO
20221400183183

Página 1 de 15

GD-F-010 V.15

Bogotá D.C., Fecha: 30/09/2022

PARA Dr. DAGOBERTO QUIROGA COLLAZOS
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe final Auditoría Interna de Gestión – Procesos Vigilancia e Inspección –
Superintendencia Delegada Energía y Gas Combustible

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría de Auditorías de Gestión vigencia 2022, y con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia en el desempeño de los procesos y del Sistema de Control Interno, realizó la auditoría interna de gestión al proceso de Inspección y Vigilancia en la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual se remite para su conocimiento.

Como resultado de la auditoría se emiten recomendaciones bajo el rol de enfoque hacia la prevención y se generan dos (2) observaciones respecto de la cual deberá formularse la acción correctiva, preventiva, de mejora acorde con el procedimiento MC-P-001 del Proceso Mejora e Innovación, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, por parte de la dependencia responsable y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.



La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo PHVA 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
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe Final Auditoría Interna de Gestión

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	INFORME AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN	 SIGME
--	--	---

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 30	Mes: 09	Año: 2022
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

DATOS GENERALES

Proceso Auditado:	Inspección y Vigilancia / Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible – SDE&GC
Líder de Proceso:	Diego Alejandro Ossa Urrea – Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible
Objetivo de la Auditoría:	<p>Evaluar mediante auditoría remota con enfoque en la administración de riesgos, el proceso de inspección y vigilancia en la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible de la SDE&GC y los procedimientos asociados; en cumplimiento al artículo 16. del Decreto 1369 de 2020 Funciones Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y sus Direcciones Técnicas.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar la gestión y resultados de la Delegada para Energía y Gas Combustible frente a los prestadores de las Zonas No Interconectadas (ZNI) dentro de su función de vigilancia e inspección. 2. Verificar el estado de cargue de información SUI de los prestadores de energía y gas combustible y las acciones adelantadas a los prestadores que incumplieron el cargue, mediante muestra aleatoria. 3. Identificar, clasificar y analizar las causales de reclamación más recurrentes en la prestación de los servicios públicos de energía y gas combustible y las acciones tomadas por las direcciones técnicas. 4. Verificar la gestión adelantada por la SDE&GC frente a la depuración aplicativo RUPS y liquidación de la Contribución de los prestadores sujetos a IVC. 5. Analizar los informes de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta realizada por la SDE&CG a los prestadores y el seguimiento frente a los resultados. 6. Revisar la aplicación de medidas para el control de la prestación por parte de los prestadores de energía y gas combustible.
Alcance de la Auditoría:	Procesos de Inspección y Vigilancia de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible por el periodo 1o. de enero al 31 de diciembre de 2021.
Auditor líder	Equipo Auditor
Maritza Coca Espinel – Profesional Especializada	Dalila Ariza Téllez, Diego Andrés Preciado T., Lina Jimena Rincón Barrera
Reunión de Apertura	Reunión de Cierre
Día 12 Mes 07 Año 2022	Día 29 Mes 09 Año 2022

METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno para la ejecución de la auditoría remota a los procesos misionales de Inspección y Vigilancia de la Superservicios, se basa en el procedimiento de auditorías Internas EV-P-001 Versión 1, de acuerdo con lo establecido en el Plan Individual de auditoría elaborado y aprobado por la Jefe de la Oficina de Control Interno, documentado en el módulo de

auditoria del aplicativo – SIGME, el cual fue comunicado e informado al líder de los procesos y a sus direcciones técnicas de energía y gas combustible, mediante memorando de anuncio No. 20221400137583 del 08/07/2022 y en la reunión de apertura. Para el desarrollo de este ejercicio de Auditoría Interna se utilizaron técnicas metodológicas como el documento de entendimiento, cuestionarios, entrevistas virtuales, listas de chequeo, confrontación y verificación de fuentes de información.

Durante el proceso de la auditoría, se realizaron solicitudes de información a través del enlace dispuesto por el líder de los procesos, cuyas respuestas fueron analizadas y verificadas por el equipo auditor, contrastándolas con la información existente en los aplicativos disponibles como el Sistema de Gestión Documental – Orfeo ii, Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME, Sistema Único de Información - SUI, Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Gestión Institucional – SISGESTIÓN, Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF; así mismo, se remitieron los resultados del ejercicio al Delegado y sus direcciones técnicas a fin de enriquecer el análisis y evaluación a los procesos de Inspección y Vigilancia y sus procedimientos asociados.

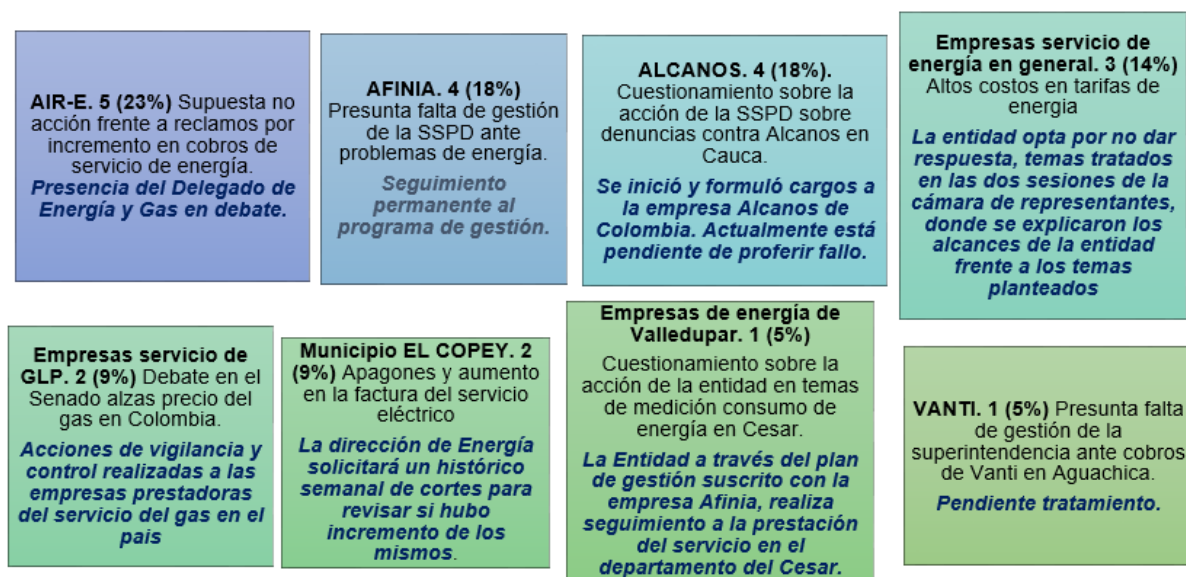
Es importante aclarar que el presente informe se realiza mediante un análisis de muestras aleatorias de auditoría en los procesos; por tanto, no contempla la revisión de la totalidad de los procedimientos asociados y puntos de control establecidos.

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

1. ALERTAS MEDIÁTICAS SECTOR ENERGÍA Y GAS Y TRATAMIENTO SDEYGCC

Con el objetivo de verificar la gestión integral que se realiza frente a las alertas mediáticas relacionadas con la competencia de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible (SDEYGC), tomando como fuente el Informe mensual de análisis de presencia en medios de comunicación y redes sociales 2021, realizado por la Oficina Asesora de Comunicaciones; para lo cual se tomó como muestra aleatoria los meses de junio a diciembre de las “Noticias negativas y tratamiento” obteniendo como resultado:

Figura 1. Noticias negativas servicios energía y gas – Junio a diciembre de 2021



Fuente: Informe de presencia en medios diciembre 2021 - Oficina Asesora de Comunicaciones – Sisgestión

Acorde con la figura 1 de un total de 22 noticias negativas en temas relacionados con los servicios públicos de energía y gas, los más representativos se encuentran en: La empresa Air-e con 5 noticias que corresponden al 23% en temas mediáticos por supuesta no acción frente a reclamos debido a incremento en cobros de servicio de energía; Afinia con 4 noticias que representan el 18% relacionadas con presunta falta de gestión de la SSPD ante problemas de energía, Alcanos con 4 noticias correspondientes al 18% en temas como cuestionamiento sobre la acción de la SSPD sobre denuncias contra Alcanos en Cauca y empresas de energía en general con 3 noticias que corresponden al 14% por altos costos en tarifas de energía.

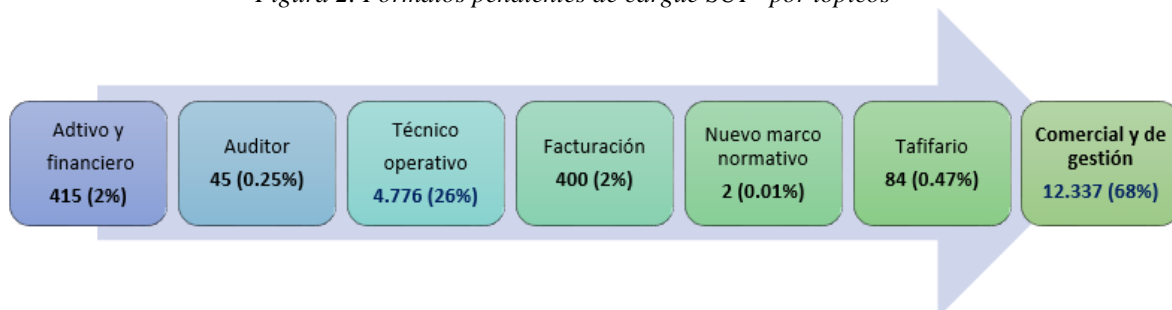
De lo anterior, se evidencia que la SDEYGC efectuó acciones de vigilancia e inspección frente a cada uno de los temas publicados en los medios de comunicación y redes sociales.

2. CARGUE DE INFORMACIÓN SUI PRESTADORES ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE

De un total de 648 empresas con un cargue total de formatos SUI de 69.712 de los cuales corresponden a servicio de energía 46.940, gas natural 7.811 y gas licuado de petróleo 14.961. Por otra parte, acorde con el “Estado de cargue” encontramos: Certificados 32.492 (47%), certificado no aplica 19.161(27%) y pendiente 18.059 (26%).

Del total de formatos que presentan estado de cargue pendiente es decir 18.059, se encuentran distribuidos acorde con los tópicos así:

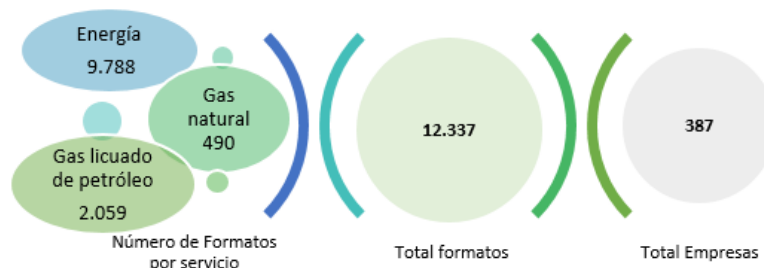
Figura 2. Formatos pendientes de cargue SUI - por tópicos



Fuente: Estado de cargue 2021- SDEYGC

Según la figura 2, entre los tópicos más representativos están el “Comercial y de gestión” con un total de 12.337 formatos pendientes que representan el 68% y “Técnico operativo” con un total 4.776 formatos pendientes que equivalen al 26%.

Figura 3. Formatos pendientes cargue SUI aspecto comercial y de gestión



Acorde con la figura 3 en un total de 387 empresas se presentan 12.337 formatos pendientes de cargue en el SUI relacionados con el Aspecto comercial y de gestión, corresponden al servicio de energía 9.788 (79%), gas natural 490 (4%) y gas licuado de petróleo 2.059 (17%).

Con el fin de verificar el cumplimiento de Cargue de información al aplicativo SUI y las acciones adelantadas por la delegada, la OCI tomó como muestra aleatoria 29 formatos con estado pendiente de cargue, en especial referente al tópico comercial y de gestión, correspondientes a 15 empresas de Energía y Gas que fueron relevantes en alertas mediáticas. Se verificó 5 empresas que prestan el servicio de Energía y se revisó los diferentes requerimientos para el cargue de información SUI; Sin embargo, se observa que la Empresa Prestadora de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Energía, Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Occidente SAS, no cumplió con la obligación de reportar información para la vigencia 2021 y por parte de la SDEYGC, solo se observan dos radicados uno relacionado con la obligación de cargar el certificado de existencia y un segundo que hacer referencia a una capacitación sobre el cargue de información de aspectos financieros, sin evidenciar ningún requerimiento respecto al cargue de información SUI vigencia 2021.

Para el servicio de Gas Natural y GLP, se tuvo como muestra 10 empresas, donde se observó que Supergas de la Sabana S.A.S. E.S.P. no ha reportado información al Cargue SUI, ni se ha realizado requerimientos por parte de la SDEYGC; no obstante, la DTGGC informa que "realizará visita de inspección para verificar si la empresa está prestando el servicio público de GLP o en su defecto solicitar la cancelación por oficio". También se evidencio que de las 10 empresas 4 se encuentran con cancelación de RUPS.

OBSERVACIÓN

ID	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
1.	Incumplimiento por parte de la SDEYGC a remitir requerimiento a la Empresa Prestadora del Servicio por la omisión de reportar información en el aplicativo SUI.	Decreto 1369 de 2020 art. 20 Funciones de las Direcciones Técnicas de Gestión # 4 ¹ . Procedimiento VI-P-005 v1. verificación del reporte de la información por parte de los sujetos obligados a reportar información a SUI # 5 Requerir reporte de información.	Esta situación puede presentarse debido a la falta de verificación de la información cargada por parte de las Empresas Prestadoras del Servicio en el aplicativo SUI.	Insuficiencia de información pertinente e inconsistencias en el reporte de la información relacionada, impactando el estado de cargue SUI con formatos pendientes de cargue en aspectos comercial y de gestión en un 68%.

¹ 4. Verificar la consistencia y la calidad de la información que sirve de base para efectuar la evaluación permanente de gestión y resultados de los prestadores de servicios públicos domiciliarios sometidos a inspección, vigilancia y control, así como de aquella información del prestador de servicios públicos domiciliarios que esté contenida en el Sistema único de Información - SUI.

2.1. Verificación Funciones Grupo SUI – Superintendencia Delegada Para Energía Y Gas Combustible (SDEYGCC):

De acuerdo con las evidencias suministradas por la SDEYGC y con el fin de verificar la gestión realizada por el Grupo SUI para el sector de Energía y Gas vigencia 2021; se evidenció cumplimiento frente a las 17 funciones descritas en el artículo 3 de la resolución No. SSPD - 20211000004725 del 19/02/20212, de igual manera en el parágrafo 1 del artículo 3 en el cual se describen 3 funciones adicionales para el grupo SUI para el sector de Energía y Gas se observa cumplimiento en las mismas; exceptuando el de colaborar y participar en la gestión y la definición del alcance de los convenios interadministrativos que se requiera suscribir en relación con el Sistema Único de Información, ya que no se requirió realizar esta actividad en la vigencia 2021.

3. RECLAMACIONES PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE Y LICUADO PETRÓLEO

La OCI realizó verificación del formato reclamaciones que se carga en el aplicativo SUI vigencia 2021, por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios (ESP); donde se relacionó la información respecto a los trámites allegados a las ESP. Reporte de información que es de obligatorio cumplimiento por parte de estas empresas de conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD 20151300054575 de 2015, y Resolución SSPD 20188000076635 de 2018. A continuación, se da a conocer las empresas y la demanda de reclamaciones reportadas tomando como fuente de información la remitida por el Grupo SUI de la SDEYGC:

3.1. Energía. Para este servicio se registra un total de 5.014.015 trámites. En la siguiente tabla se representa las primeras cinco empresas con mayores trámites registrados:

Tabla 1. Empresas con mayor número de reclamaciones reportadas en el aplicativo SUI

ID	EMPRESAS	Nº DE QUEJAS	PORCENTAJE
48307	AIR-E S.A.S. E.S.P.	1.959.557	39%
48305	CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	1.116.797	22,27%
2103	CODENSA S.A. ESP	927.032	18,48%
604	CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A.	158.401	3.1%
564	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	141.563	2,82%
TOTAL		4.303.350	86%

Fuente: Reporte formato reclamaciones Grupo SUI-SSPD – Cargue de información SUI Vigencia 2021

En la tabla anterior se detallan las empresas donde se concentra el mayor número de trámites radicados durante la vigencia 2021, los cuales corresponden al 86% del total de los trámites reportados en el aplicativo SUI. La empresa con mayor número de trámites fue AIR-E S.A.S E.S.P

3.1.1. Formato reclamaciones SUI- Item Causal: De la totalidad de los tramites registrados por las ESP la “Facturación” es la principal causa.

3.1.2. Formato reclamaciones SUI- Item Detalle Causal: Del 86% de los trámites para el servicio de energía, los siguientes son los más relevantes durante la vigencia:

Tabla 2. Reporte formato reclamaciones SUI- Detalle Causal

DETALLE/CAUSAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
----------------	-------------	----------	------------

² "Por la cual se derogan las Resoluciones No. SSSP 20121300012455 del 23 de abril de 2012, modificada por las Resoluciones No. SSPD 20131300005695 del 12 marzo de 2013, SSPD 20145240058295 del 12 de diciembre de 2014, SSPD 20155240033175 del 23 de septiembre de 2015, SSPD 20165240019935 del 14 de julio de 2016 y SSPD 20171300003845 del 02 de marzo del año 2017; y, se crean dos Grupos Internos de Trabajo"

102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada	810.804	18.84%
303	Interrupción en la prestación del servicio	671.856	15.61%
304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	658.295	15.29%
113	Cobro de otros bienes y servicios en la factura, no autorizados por el usuario	357.855	8.31%
123	Solicitud de rompimiento de solidaridad	329.966	7.6%
OTROS	Otras causales	1.474.574	34.26%

Fuente: Reporte formato reclamaciones Grupo SUI-SSPD – Cargue de información SUI Vigencia 2021

De conformidad con la tabla anterior se evidenció que el “Detalle – Causal”, que se encontró con más solicitudes, es el tipificado en la Resolución SSPD 20188000076635 de 2018 con el número 102 “Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada”. Por parte de la SSPD, se celebró de mutuo acuerdo con CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P, programa de gestión a largo plazo, el cual se relaciona las diferentes acciones previstas desde el año 2021 hasta el 2025.

3.2. Gas Natural. Según lo reportado en el aplicativo SUI, se presentaron 1.226.361 de trámites, teniendo el mayor número de recepción las siguientes empresas:

Tabla 3. Empresas con mayor número de reclamaciones reportadas en el aplicativo SUI

ID	EMPRESAS	N° DE QUEJAS	PORCENTAJE
488	VANTI S.A. ESP	550.002	45%
618	ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	159.750	13%
2225	GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP	122.666	10%
484	GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	108.971	8,8%
498	SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	66.950	5,45%
TOTAL		1.008.339	82%

Fuente: Reporte formato reclamaciones Grupo SUI-SSPD – Cargue de información SUI Vigencia 2021

Las anteriores cinco (5) empresas, tienen el 82% de los trámites reportadas en SUI, que equivale a 1.008.339 reclamaciones de un total de 1.226.361.

3.2.1 Formato reclamaciones SUI - Item Causal: De la totalidad de los trámites registrados por las ESP la “Facturación” es la principal causal de reclamación.

3.2.2 Formato reclamaciones SUI - Item Detalle Causal: De las cinco empresas con mayor número de trámites registrados, se evidenció que los cinco principales “Detalle – Causal”, fueron:

Tabla 4. Reporte formato reclamaciones SUI- Detalle Causal

DETALLE/CAUSAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada	347.615	34,47%
111	Cobro de cargo relacionado con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	117.900	11,69%
122	Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	101.378	10,05%
109	Cobros por conexión, reconexión reinstalación	98.144	9,73%
113	Cobro de otros bienes y servicios en la factura, no autorizados por el usuario	82.943	8,22%
	Otra tipificación de reclamación	260.359	25,8%

Fuente: Reporte formato reclamaciones Grupo SUI-SSPD – Cargue de información SUI Vigencia 2021

Para el servicio de Gas Natural, la principal reclamación fue la causa tipificada como 102, la misma causa con mayor número de trámites en el servicio de Energía.

Para el servicio de Gas Natural, las dos empresas con mayor número de trámites reportados fueron VANTI S.A. y ALCANOS. En cumplimiento del proceso de Vigilancia e Inspección, la SDEYGC y la SDPUGT realizó visita de inspección en el mes de marzo de 2021, observando que hubo un incremento en las reclamaciones recibidas del 154 % de las PQRs en el mes de diciembre de 2020, pasando de 14.173 en el mes el noviembre a 36.010, siendo la principal causa el recaudo con el 43%; VANTI explicó que fue debió a que el pago realizado por el usuario no fue aplicado en tiempo real; en enero de 2021 las PQRs disminuyeron a 30.113 pero se mantuvo la causal en un 42%, en febrero reportan 24.550 con el 31% por recaudo y el 24% por lectura, en marzo de 2021 reportan 12.337 y el mayor porcentaje es para lectura con el 21%, seguida de recaudo con el 18%”(Informe de visita, 17, 18 y 19 de marzo 2021). Por parte de la delegada no se deja ningún tipo de observación.

Otra empresa que reporta mayor número de trámites para este servicio es ALCANOS. S.A. E.S.P. Por parte de la SDEYGC, se elevó solicitud de apertura de investigación con fecha 04 de mayo de 2021, por posibles interrupciones en la prestación del servicio.

3.3. Gas Licuado de Petróleo (GLP). Para el servicio público de GLP, se reportaron al aplicativo SUI, 17.424 para la vigencia objeto del presente informe. De las reclamaciones el principal trámite que se solicitó por parte de los usuarios fue el de reclamación. A continuación, se relacionan las empresas que reportaron mayor número de trámites:

Tabla 4. Empresas con mayor número de reclamaciones reportadas en el aplicativo SUI

ID	EMPRESAS	N° DE QUEJAS	PORCENTAJE
522	NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P.	5115	29%
6026	MONTAGAS S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS MONTAGAS SA E S P.	4919	28%
23312	INVERSIONES GLP SAS ESP	1405	8%
24869	CHILCO DISTRIBUIDORA DE GAS Y ENERGIA S.A.S E.S.P	787	4,5%
2676	SUPERGAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	632	3,62%
TOTAL		12858	73,42%

Fuente: Reporte formato reclamaciones Grupo SUI-SSPD – Cargue de información SUI Vigencia 2021

Para el servicio de GLP, la principal causa de reclamación fue por la prestación del servicio y por las siguientes “Detalle – Causal” para la vigencia 2021:

Tabla 5. Reporte formato reclamaciones SUI- Detalle Causal

DETALLE/CAUSAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
306	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	4.222	42,73%
119	Tarifa Incorrecta	2.824	13,32%
315	Quejas administrativas	1.723	7,59%
108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1.395	5,84%
304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	1.261	3,21%
	Otra tipificación	1.433	

Fuente: Reporte formato reclamaciones Grupo SUI-SSPD – Cargue de información SUI Vigencia 2021

De lo anterior se evidencia que más del 72% de las reclamaciones han llegado por las causales anteriormente mencionadas. La SDEYGC, en su proceso de vigilancia e inspección, realizó en la vigencia 2021 informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta.

Oportunidad de mejora. Sería importante que se lograra generar la conexidad entre los radicados que se reportan en el cargue de información SUI y los que llegan en segunda Instancia a la entidad. Lo anterior con el fin de generar la trazabilidad y cierre de ciclos, en conjunto entre la SDEYGC y la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio (SDPUGT)

REVERSIONES: Por parte de la OCI, se tomó muestra de 24 solicitudes de reversión, de las cuales 12 solicitudes fueron elevadas por ESP adscritas al Sistema Nacional de Interconectados (SIN) y las otras 12 a ESP de Zonas No Interconectadas (ZNI); dando como resultado que 23 respuestas concedidas por la SSPD se encuentran fuera de la oportunidad legal para dar respuesta, término de 15 días hábiles (Resolución 20171000204125, Art. 5, 7).

OBSERVACIÓN

ID	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
2.	Incumplimiento al término establecido para dar respuesta a las solicitudes de reversión.	Resolución 20171000204125 en su artículo 5 y 7 Procedimiento VI-P-007 "control de cambios de información cargada al SUI", numeral 8	Rezago de vigencias anteriores. Falta de colaboradores para el estudio de las solicitudes de reversión	Posible apertura de investigación disciplinaria. Inconsistencias en el reporte del aplicativo SUI.

Por parte de la SDEYGC, se informa que este incumplimiento normativo, se debe a las siguientes causas: Rezago de solicitudes de reversión de años anteriores; solicitud de reversión que para concederse o negarse debe contener un concepto Técnico emitido por la Dirección Técnica de Energía, entre otros posibles aspectos. Sin embargo, se informa que la SDEYGC, tiene formulada y en desarrollo la AC-VI-017, donde se establecen acciones para subsanar el incumplimiento normativo.

En mesa de trabajo y reunión de cierre, se muestra el desarrollo de la ACPM AC-VI-017 por parte de la SDEYGC donde se compromete, con la asesoría de la OAPII, a vincular esta observación producto de la presente auditoria, como origen de la acción de mejora en desarrollo.

Con el fin de verificar los usuarios activos que cuentan con permiso para efectuar reversiones, se revisó por parte de la OCI, la información remitida por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC), donde se remiten 105 usuarios activos en el aplicativo SUI, para la SDEYGC. Por parte de la SDEYGC, se remitió información de 11 usuarios activos en el aplicativo SUI. Se aclara por parte de la SDEYGC, que los 105 usuarios se encuentran activos, los cuales

tienen el rol de consulta y revisión. No obstante, solo 3 personas son las encargadas de dar respuesta a las solicitudes de reversión y solicitar Aranda a OTIC, para las reversiones concedidas. Por parte de la SDEYGC se informa que se encuentran vinculados 120 funcionarios y 37 contratistas, con fecha de corte de información mayo de 2022.

SOLICITUDES POR EVENTUALES VIOLACIONES A LAS DISPOSICIONES LEGALES

Conforme a lo solicitado por la Oficina de Control Interno (OCI) y, teniendo en cuenta lo específico del tema "...las eventuales violaciones de las disposiciones legales de conformidad con lo establecido en el Decreto 1369 de 2020, el procedimiento interno de "Gestión de trámites" PU-P-001 V1, V2, en la nota 4 y la circular 20135000000424 y/o sus respectivas modificaciones...", la SDEYGC confirma que, la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio (SDPUGT) trasladó para su conocimiento un posible caso enmarcado en tal circunstancia; el cual fue enviado mediante el memorando 20218000101783 de fecha 16 de septiembre de 2021, solicitando "aplicación de la normatividad a AIR-E S.A.S. E.S.P. por incumplimiento en la obligación que le asiste de la remisión de expedientes". Por parte de la SDEYGC se inició trámite de revisión del posible incumplimiento, observando que "el expediente aparentemente fue devuelto por la Dirección Territorial Noroccidente a ELECTRICARIBE S.A E.S.P por estar incompleto; no obstante, no se observa el radicado SSPD a través del cual se realizó dicha acción". Por lo anterior se solicitó el radicado de la devolución a la SDPUGT, mediante el memorando 20222200024593, de fecha 31 de enero de 2022.

4. DEPURACIÓN APLICATIVA RUPS

Teniendo como insumo el monitoreo Preventivo - Reporte actualización RUPS corte 05/04/2022 con radicado 20221400090263 del 27/04/2022 realizado por la Oficina de Control Interno, se verifica la gestión adelantada por la SDE&GC frente a la depuración del aplicativo RUPS con base en los registros relacionados en la siguiente tabla, de los cuales se toman los que tienen como última fecha de actualización la vigencia 2021 y vigencias anteriores a esta.

Tabla 6. Extraída del memorando 20221400090263 Monitoreo Preventivo - Reporte actualización RUPS corte 05/04/2022

ULTIMA FECHA ACTUALIZACION	CANTIDAD REGISTROS DEGC	PORCENTAJE
2022	358	77,1%
2021	62	13,4%
2020	14	3%
2019 A 2016	16	3,5%
2015 HACIA ATRAS	14	3%

Los registros de la vigencia 2021 y anteriores corresponden a 106 empresas de prestadores de servicios públicos equivalentes al 22,9% del reporte de la alerta preventiva. Estos son verificados frente a la acción realizada por el Grupo SUI para el Sector de Energía y Gas en cuanto al requerimiento a 175 empresas prestadoras que a la fecha (06 de marzo del 2022) no presentaban la actualización del RUPS (descritas en el anexo del radicado 20222000100103 como respuesta a la alerta preventiva).

De las 106 empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios que tuvieron como última fecha de actualización la vigencia 2021 y anteriores se evidencia el requerimiento a 100 empresas en cumplimiento del numeral 9. Del procedimiento VI-P-002 INSCRIPCIÓN, ACTUALIZACIÓN O CANCELACIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – RUPS con solicitud de actualización en el Registro Único de Prestadores – RUPS - de Servicios Públicos, por vencimiento de plazo ya que incumplieron la Resolución SSPD

20181000120515 del 25 de septiembre de 2018 en su artículo Cuarto de actualizar información antes del 1 de febrero de cada año. Frente a las otras 6 empresas que no se evidenció solicitud de requerimiento, por parte de la SDEYGC, respecto a las empresas con última de fecha de actualización 2015 y anteriores, se encuentran en proceso de cancelación RUPS, por oficio; según lo manifestado durante la mesa de trabajo de fecha 23 de septiembre de 2022.

Tabla 7. tabla empresas vigencia 2021 y anteriores sin requerimiento realizado anexo radicado 20222000100103

ULTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ID	DG_NOMBRE	NIT
2015 HACIA ATRÁS	20219	GASES DEL CHOCO S.A. E.S.P.	818001496-1
	23055	COMERCIALIZADORES MINORISTAS DE GLP EL GAS EN SU H	900321652-4
	2308	GAS DEL PAEZ S.A. E.S.P.	817001685-3
2019 A 2016	3332	COMPAÑIA ENERGETICA DEL TOLIMA S.A E.S.P	809011444-9
	33793	Asociacion De Usuarios Del Servicio De Energia De	900972712-0
2021	25939	CITYGAS DISTRIBUIDORA S.A.S. E.S.P	900453463-5

Con el fin de medir la efectividad de la gestión realizada por la SDEYGC la Oficina de Control Interno generó nuevamente el monitoreo al proceso de actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, con la herramienta de software de auditoria ACL con corte a 14 de septiembre de 2022 de la cual se obtuvo la siguiente información:

Tabla 8. Generación monitoreo preventivo - Reporte actualización RUPS corte 14/09/2022

ULTIMA FECHA ACTUALIZACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS	
	DE&GC	PORCENTAJE
2022	416	86,66%
2021	32	6,67%
2020	10	2,08%
2019 a 2016	13	2,71%
2015 HACIA ATRÁS	9	1,88%

Se toman para verificar los registros de la vigencia 2021 y vigencias anteriores que corresponden a un total de 64 registros equivalentes a un 13,34% del reporte. Luego de verificar los registros sin actualizar de última fecha con vigencia 2021 y anteriores con corte a 05/04/2022 los cuales corresponden a 106 contra los registrados con corte a 14/09/2022 que corresponden a 64, se obtiene que 42 registros fueron actualizados después de la gestión realizada por la SDEYGC con lo cual se deduce que hubo una efectividad del 39,6% del total de empresas de servicios públicos domiciliarios a las que se les realizó gestión y requerimiento.

5. LIQUIDACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN DE LOS PRESTADORES SUJETOS A IVC - SDEYGCC

Según lo establece la Resolución SSPD - 20211000206585³ del 03-06-2021 expediente 2021534260104975E, en donde el número de prestadores que sirvió de base para realizar el cálculo de la tarifa de la contribución especial en la vigencia 2021, fue el obtenido de la información obrante en el RUPS, conforme con la verificación del universo que es objeto de contribución para el año 2021, realizada por la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, mediante los memorandos No. 20212000014993 del 1 de marzo de 2021 y 20212000044333 del 21 de mayo de 2021 dirigidos a la Dirección Financiera.

³ Por la cual se establece el número de prestadores que servirá como base para liquidar la contribución especial para el año 2021 y la contribución adicional para el fortalecimiento del Fondo Empresarial

Con base en la información reportada por la Dirección Financiera, el reporte de las liquidaciones de la contribución especial 2021 realizadas a las empresas de servicios de energía y gas, se establece en la siguiente tabla:

Tabla 9. Liquidación Contribución SDEYGCC

DEPENDENCIA	MEMORANDO	SERVICIO	No. ESP
DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS	20212000014993	GN Y GLP	209
	20212000044333	ENERGIA	207
SUBTOTAL DELEGADA E Y G			416
EMPRESAS MULTISERVICIOS			23
TOTAL, ESP ENERGIA Y GAS SUJETAS PARA LIQUIDAR CONTRIBUCIÓN 2021			439

Fuente: Información Contribuciones y Delegada Energía y Gas Combustible

El Grupo de contribuciones realizando una depuración de las liquidaciones de la contribución 2021, detecta la siguiente empresa pendiente para liquidar en los próximos días.

ID	NIT	PRESTADOR	ESTADO	DEPENDENCIA	SERVICIO	OBSERVACION
36033	901020967-0	COMPRIGAS S.A.S. E.S.P.	OPERATIVA	DTGGC	GLP	PDTE LIQUIDAR ESPECIAL

Fuente: Información Grupo de Contribuciones

6. INFORMES DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA

Se efectuó verificación al cumplimiento de los procedimientos V-P-010 V.1 “Programación de acciones vigilancia e inspección especiales, detalladas o concretas sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios” y V-P-011 V 1 “Vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación de los servicios públicos domiciliarios”, en los servicios de energía y gas combustible.

La SDEYGC aprobó la programación de evaluaciones integrales para la vigencia 2021 mediante actas 3 y 4 del 11 de mayo y 16 de junio de 2021; la priorización de prestadores se realizó con base en los resultados de la aplicación del modelo de riesgo financiero, igualmente se consideran referentes como las quejas recibidas en la entidad sobre los prestadores y la información asociada a las transacciones e impactos en el mercado. Se evidenció que la programación se realizó de acuerdo con lo establecido en el procedimiento V-P-010 V.1.

Durante la vigencia 2021 se programó un total de 21 evaluaciones integrales para la SDE&GC, Energía (10) y Gas combustible (11), en las que se evalúan los aspectos técnico, comercial y financiero.

Se tomó muestra aleatoria de un total de 14 empresas así energía (8) gas (6); evidenciando que las publicaciones de los informes se encuentran debidamente y registrados en formato VI-F-004 V.1, se observa completitud en los informes según los lineamientos establecidos.

De acuerdo con la matriz de control de requerimientos documentales en la que se identifican destinatario del requerimiento, descripción, responsable, consecutivo y fecha de radicado de salida y entrada, plazo, estado,

esta matriz es validada dentro del periodo establecido en el literal d, numeral 3.1 del Instructivo Vigilancia o Inspección documental, VI-I-003 versión 1.

Finalmente se verificó acta de aprobación Programa de Vigilancias e Inspecciones vigencia 2021, (priorización), de acuerdo con el procedimiento "Programación de acciones de vigilancia e inspección especiales, detalladas o concretas sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios" VI-P-010 V1, observando cumplimiento de las directrices establecidas en dicho procedimiento.

7. ESTUDIO Y DETERMINACIÓN DE MEDIDAS PARA EL CONTROL

Para el estudio y determinación de las medidas para el control, se estableció que, para los servicios de Energía, Gas y GLP, en el periodo auditado, no se encontró estudió de la medida para el control de Toma de posesión a ninguna empresa. Sin embargo, por parte de la Dirección Técnica de Energía se remitió 10 solicitudes de apertura de investigación a empresas de energía, de las cuales, por parte de la OCI, se tomó como muestra 6 solicitudes de apertura.

Se analizó que las solicitudes remitidas tuvieron como incumplimiento: La omisión del cargue de información en el aplicativo SUI y/o se encontró inconsistencias en lo reportado con lo evidenciado en las visitadas realizadas por la SDEYGC, entre otros méritos para elevar esta solicitud de apertura de investigación. Otro aspecto que se verificó por parte de la OCI, fue el tiempo de conocimiento del incumplimiento, los requerimientos realizados y el estudio que terminó con la solicitud de apertura de investigación a la Dirección de Investigaciones, el cual no es superior a los 24 meses.

De igual forma se realizó la verificación de la apertura de investigación a 3 empresas del servicio de Gas y GLP. La OCI, evidenció que los motivos para esta solicitud fue el incumplimiento a: La omisión del cargue de información en el aplicativo SUI, la interrupción en la prestación del servicio y la notificación del amparo constitucional de la acción de tutela a favor del usuario por la falta de atención al público en una de la ESP.

8. VERIFICACION DE FUNCIONES GRUPO ZONAS NO INTERCONECTADAS (ZNI)

Con el objeto de apoyar las actividades de inspección, vigilancia y control sobre los prestadores del servicio de energía eléctrica de las Zonas No Interconectadas (ZNI), en cabeza de la Dirección Técnica de Gestión de Energía en el año 2020 se crea el Grupo Zonas No Interconectadas (ZNI) mediante Resolución No.20205240000735 del 20/01/2020, abarcando aspectos financieros, técnicos y comerciales de los prestadores del servicio público de energía eléctrica en estas zonas, elaborando y efectuando el plan de visitas de los prestadores y demás aspectos necesarios de la vigilancia diferencial considerando las condiciones particulares.

El Grupo de ZNI, desde su creación, ha realizado 12 visitas de inspección y vigilancia a empresas de municipios ubicados en los departamentos de Nariño, Bolívar, Vaupés, San Andrés y Providencia, Chocó, Cauca, Putumayo y Vichada, atendiendo 16 localidades de las ZNI. Así mismo, se han realizado los procesos de capacitaciones a prestadores del servicio con el paso a paso de la formalización de empresas ante la Superservicios, normativa vigente sobre Soluciones Voltaicas Individuales, cargue al SUI y normas NIF y cargue de información al SUI atendiendo la nueva Resolución No. SSPD 20211000859995 del 24 de diciembre de 2021.

Dentro del rol de enfoque hacia la prevención la OCI recomienda al Grupo ZNI:

- Establecer acompañamiento en la implementación al nuevo reporte de la información al SUI de los prestadores de ZNI conforme la Resolución No. SSPD 20211000859995 de 2021.
- Ampliar los programas de capacitación a los prestadores para las visitas insitu y/o eventos de socialización en aspectos regulatorios, calidad, oportunidad de la información al SUI a los prestadores de las ZNI, como también en la prestación adecuada del servicio, en cumplimiento de las metas establecidas a la SSPD en el documento CONPES 4023 de 11 de febrero de 2021/Pag.137: “Política para la reactivación y el crecimiento sostenible e incluyente: Nuevo compromiso por el futuro de Colombia.”
- Fortalecer las auditorías in situ de los prestadores de las zonas no interconectadas – ZNI que permitan evaluar la gestión y el cumplimiento de los actos administrativos expedidos por la SSPD.

Conforme a la revisión efectuada, se pudo determinar que el Grupo de ZNI, ha cumplido con las funciones establecidas en el artículo segundo de la Resolución 20205240000735.

9. VERIFICACION FUNCIONES GRUPO MERCADOS DE ENERGÍA Y GAS – UMMEG

La OCI revisó y verificó la gestión y resultados del Grupo Interno de Trabajo Unidad de Monitoreo de los Mercados de Energía y Gas - UMMEG dentro de su función de vigilancia e inspección, el cual se crea mediante la Resolución No. SSPD 20211000196665 del 31 de mayo de 2021, dirigido, entre otras funciones, a diseñar, estructurar e implementar metodologías para el monitoreo y seguimiento de los mercados mayoristas de energía y gas, incluidos los mercados de corto y largo plazo, de confiabilidad de suministro y los demás que se originen a partir de definiciones legales o regulatorias.

Producto de la verificación se observa cumplimiento de las funciones realizadas dentro de las acciones están: 48 comités de seguimiento de esta Unidad, presentaciones COSMEG y 26 Boletines semanales, elaboración y socialización de boletines de monitoreo de energía y gas, mediante presentaciones al público en general y a las entidades del sector, comunicaciones con requerimientos a agentes de los sectores de energía y eléctrica y gas, evaluación integral EPM, capítulo Ituango y seguimiento a Ituango mediante visitas técnicas y requerimientos al agente, requerimientos y análisis especiales a los precios de diciembre de 2021 y enero y febrero de 2022, análisis especial de los precios de bolsa de energía para los meses de diciembre de 2021 y enero y febrero de 2022, con recomendaciones de comportamiento a agentes, entre otras.

Dentro del rol de enfoque hacia la prevención la OCI recomienda, mejorar la documentación de las actas de reuniones de seguimiento XM – UMMEG y sesiones mensuales de Comité Gestor del Mercado-UMMEG, de tal forma que describan el desarrollo, acuerdos o compromisos y conclusiones de los temas tratados, ya que solamente se observan listas de asistencia en las sesiones realizadas, según muestra revisada.

Es así que, verificada la gestión del grupo Interno de Trabajo UMMEG, se da cumplimiento a la función establecida por la Delegada Energía y Gas, conforme al artículo segundo de la Resolución No. SSPD 20211000196665, donde se ejerce la inspección y vigilancia sobre los mercados mayoristas de energía eléctrica y gas combustible, así como el numeral 3 del artículo 17 del Decreto 1369 de 2020.

RECOMENDACIONES

- Generar estrategias para el cumplimiento de la obligación de Cargue SUI por parte de las Empresas de Servicios Públicos.
- Determinar una conexión entre los radicados de entrada en segunda instancia a la SDPUGT y los reportados en el SUI, con el fin de realizar la trazabilidad de los trámites allegados y

lograr acciones de alto impacto que favorezcan a los usuarios de los servicios públicos.

- Formular acciones que mitiguen el rezago de solicitudes de reversión y agilizar los trámites, para conceder respuesta dentro de los términos previstos en la normatividad vigente, a las Empresas de Servicios Públicos.
- Fortalecer las acciones para mantener actualizada la información en el RUPS, Conforme a lo establecido en la resolución N° SSPD 20181000120515 del 25/09/2018.

CONCLUSIONES

- La Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, cumple con el objetivo del proceso de Vigilancia e Inspección CÓDIGO: VI-PR-001 V.1, sus procedimientos asociados y demás herramientas de gestión establecidas en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME.
- Desempeña las funciones asignadas en los artículos 16 y 17 del Decreto 1369 de 2020, frente a la vigilancia e inspección de los prestadores de servicios Energía y Gas Combustible.
- Los Grupos Internos de trabajo, creados para apoyar las actividades de inspección, vigilancia y control sobre los prestadores del sector de Energía y Gas Combustible, cumplen con las funciones determinadas en las resoluciones para lo cual fueron creados.
- El principal motivo de reclamación de los servicios de Energía y Gas por los usuarios es por temas relacionados con la facturación y por el detalle causal de Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada.
- Las respuestas a las solicitudes de reversión, concedidas por la SDEYGC, son extemporáneas.
- Omisión a la remisión de requerimientos a las empresas que incumplen la obligación de cargue SUI.

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

c.c. Diego A. Ossa Urrea – Superintendente Delegada para Energía y Gas Combustible
Lida Cubillos – Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Proyectó: Maritza Coca Espinel – Profesional Especializada Oficina Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina Control Interno

Aprobó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina Control Interno

EV-F-002 V.1