

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 1 de 39

LA SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por el numeral 34 del artículo 7 del Decreto 990 de 2002 y el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001 independientemente del control interno, todas las empresas de servicios públicos están obligadas a contratar un Auditor Externo de Gestión y Resultados permanente con personas jurídicas privadas especializadas, con las excepciones previstas en el párrafo primero de este artículo y conforme a lo dispuesto en la sentencia C-290 de 2002.

Que de conformidad con el párrafo 2 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, lo previsto en esta Resolución también se aplica a los municipios prestadores directos de servicios públicos de categorías 5 y 6, en donde el informe anual deberá ser cargado al SUI por el Jefe de la Oficina de Control Interno del respectivo municipio.

Que el artículo 51 citado establece que "la auditoría externa obra en función de los intereses de la empresas y de sus socios como del beneficio que reciban los usuarios y en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de la empresa, las fallas que encuentren en el control interno y, en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa..."

Que de conformidad con los artículos 53 de la Ley 142 de 1994 y 14 de la Ley 689 de 2001, corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos, establecer, administrar, mantener y operar el Sistema Único de Información -SUI-, que se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su vigilancia y control.

Que la Resolución SSPD 321 de 2002, prevé que las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios a que se refiere la Ley 142 de 1994 deben reportar la información a través del Sistema Único de Información -SUI.

Que el SUI es un sistema de información sectorial y en concordancia con los principios que lo rigen, se requiere que las Auditorías Externas de Gestión y Resultados (AEGR) reporten anualmente a través del SUI sus informes de Gestión y Resultados de acuerdo con la metodología descrita en el anexo de la presente Resolución.

Que para que las AEGR sean un instrumento efectivo para el ejercicio de la vigilancia y control de la SSPD se requiere armonizar el reporte de información para todos los sectores, para lo cual es necesario definir los objetivos y características de las AEGR y establecer procedimientos para el reporte de la información a partir de la vigencia del 2005.

Que con ocasión del proceso previo de discusión y evaluación pública del proyecto, se recibieron sugerencias, propuestas y comentarios de auditores externos y de terceros interesados, los cuales se tuvieron en cuenta para la expedición de la presente Resolución.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURÍDICA

PREPARADO POR _____

REVISADO POR *[Firma]*

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 2 de 38

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- CONCEPTO. Para efectos de lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, la Auditoría Externa de Gestión y Resultados es el procedimiento mediante el cual se efectúa un análisis a los prestadores de servicios públicos domiciliarios con el propósito de evaluar su gestión interna teniendo en cuenta el objeto social, sus objetivos generales y su eficiencia como organización, con el fin de emitir un informe sobre la situación global del prestador.

Esta evaluación deberá servir a las personas prestadoras de los servicios públicos, a la Superintendencia, a las comisiones de regulación y demás autoridades que tengan competencias en el sector de servicios públicos domiciliarios y a los usuarios.

ARTÍCULO SEGUNDO.- OBJETIVOS DE LAS AUDITORIAS EXTERNAS DE GESTIÓN Y RESULTADOS. Las AEGR tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- Evaluar la gestión del prestador de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos que definan las comisiones y los requerimientos de la Superintendencia
- Verificar la conformidad de la gestión del prestador con los requisitos legales, técnicos, administrativos, financieros y contables del régimen de servicios públicos domiciliarios.
- Verificar la calidad de la información reportada por el prestador a través del SUI para la emisión de los conceptos o determinación de cifras o indicadores solicitados en la presente Resolución.
- Identificar y valorar los riesgos que puedan afectar la prestación del servicio.
- Identificar e informar oportunamente las situaciones que pongan en riesgo la viabilidad de las empresas.
- Conceptuar sobre el estado de desarrollo del Sistema de Control Interno.
- Recomendar medidas correctivas, preventivas o de mejora.

ARTÍCULO TERCERO.- AUDITORIAS EXTERNAS DE GESTIÓN Y RESULTADOS POR PERSONAS JURÍDICAS PRIVADAS ESPECIALIZADAS. Para efectos de la aplicación del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, se entiende por personas jurídicas privadas especializadas, las que reúnan como mínimo los siguientes requisitos:

- Estar constituidas como personas jurídicas cuyo objeto social contemple los servicios de auditoría en empresas de servicios públicos domiciliarios.
- Acreditar formación y entrenamiento en procedimientos y técnicas de auditoría.
- Comprobar experiencia en la ejecución de auditorías de gestión y resultados en empresas de servicios públicos o en asesoría o gestión en el sector de servicios públicos.
- Contar con infraestructura tecnológica para interactuar con el Sistema Único de Información - SUI.
- Acreditar que la Superintendencia no ha recomendado la remoción de la auditoría externa de gestión y resultados en una empresa de servicios públicos, en los últimos cinco años.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	_____
REVISADO POR	<i>hac</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 31 de 38

Los prestadores de servicios públicos al contratar auditores externos, deberán garantizar que en los contratos vigentes a la fecha de expedición de la presente Resolución o los que se suscriban a partir de la vigencia de la misma, quede expresa la obligación de reportar anualmente a través del SUI, el informe de auditoría y aquellos otros que le solicite de manera específica la Superintendencia.

Aquellas empresas que no estando obligadas a contratar AEGR, la contraten, se ceñirán en todo a lo previsto en la presente Resolución.

Una vez se efectúe la contratación de la AEGR el prestador de servicios públicos deberá actualizar el RUPS en este sentido y remitir inmediatamente la certificación del trámite a la Superintendencia.

ARTÍCULO CUARTO.- CARACTERÍSTICAS DE LAS AUDITORIAS EXTERNAS DE GESTIÓN Y RESULTADOS. Las AEGR deberán reunir las siguientes características:

Permanentes: Significa que deben ser continuas en el tiempo, de forma que contribuyan efectiva y oportunamente a la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, comunicación y monitoreo de los riesgos del prestador. La AEGR deberá informar de manera inmediata a la Superintendencia cualquier situación que ponga en riesgo la prestación del servicio y que detecte en desarrollo de su gestión.

El periodo de contratación de las AEGR no podrá ser inferior a un año. El contrato deberá estar vigente durante el reporte de información a la SSPD de acuerdo con el cronograma que ésta establezca para cada vigencia.

En caso de retiro o remoción de la AEGR o en caso de liquidación del prestador, la AEGR deberá cumplir con su obligación de reporte al SUI a que se refieren los anexos de la presente Resolución, para el periodo durante el cual realizó su gestión de auditoría.

No se consideran permanentes aquellas auditorías que no se realicen de manera continua o en periodos que no cubran la anualidad.

Estratégicas: Se enfocaran en los aspectos señalados en la presente Resolución y en aquellos otros críticos o relevantes del prestador que se identifiquen en el desarrollo de la auditoría.

Objetivas: Deben desarrollarse asegurando que los hallazgos y conclusiones estén fundamentados en lo posible en evidencia verificable.

Confiables: La información presentada y reportada por la auditoría debe ser veraz y exacta de tal manera que minimice los riesgos de interpretación.

Diligentes: Deberán atender con suficiencia y oportunidad los requerimientos que le haga la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Efectivas: La AEGR debe recomendar en sus conclusiones, las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento a aplicar respecto de las situaciones detectadas.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURÍDICA	
PREPARADO POR	_____
REVISADO POR	<i>beal</i>

**Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios**
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 4 de 38

En cada uno de los asuntos objeto de evaluación indicados en el anexo de esta Resolución, la AEGR deberá tener en cuenta estas características.

ARTÍCULO QUINTO.- PROCEDIMIENTOS PARA EL REPORTE DE INFORMACIÓN DE LAS AUDITORIAS EXTERNAS DE GESTIÓN Y RESULTADOS.

- Teniendo en cuenta que la AEGR tiene la responsabilidad de verificar la calidad y oportunidad de los reportes de información de los prestadores al SUI, elaborarán su informe utilizando como única fuente de información, la reportada al SUI por el prestador, salvo que para la realización de su trabajo, requiera información que no esté en el SUI. Además, en caso de que el prestador no realice los reportes en forma oportuna, informará de manera inmediata tal situación a la Superintendencia Delegada respectiva.
- La Superintendencia establecerá los procedimientos y mecanismos de recolección que deben emplear las AEGR para el envío de la información a que se refiere esta Resolución, los cuales podrán ser consultados a través de la página web www.sui.gov.co.
- Las AEGR reportarán su información de acuerdo con lo establecido en el anexo que forma parte integrante de ésta Resolución.
- La fecha máxima para la entrega del informe de AEGR a través del SUI será el **15 de Marzo** del año siguiente al que se está evaluando. El envío se entenderá oficializado una vez se haya cargado al SUI el certificado de cargue debidamente firmado por el representante legal de la empresa auditora.
- La Superintendencia de Servicios Públicos podrá solicitar a la AEGR las explicaciones que considere del caso respecto de la información reportada al SUI, sin perjuicio de la responsabilidad que les corresponde en el ejercicio de sus funciones, por la calidad de la información y de los conceptos que emitan.
- Efectuado el reporte de la información, esta se considera oficial para todos los efectos previstos en la Ley. La AEGR solo podrá solicitar modificaciones de la información reportada, siempre y cuando se efectúe mediante petición motivada, dirigida por el representante legal de la empresa auditora, a la Oficina de Informática de la Superintendencia de Servicios Públicos. La Superintendencia Delegada del servicio respectivo evaluará la petición y adoptará las decisiones pertinentes, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar.
- A partir de la expedición de esta Resolución, los informes anuales que sean remitidos por medios distintos al SUI se tendrán como no presentados y se considerará que la AEGR incumplió la obligación legal de remitir el informe. Para la presentación de otros informes que sean solicitados por la Superintendencia, la AEGR podrá utilizar otros medios distintos al SUI.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	_____
REVISADO POR	<i>[Firma]</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 5 de 38

- De conformidad con el parágrafo 2 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, lo previsto en esta Resolución también se aplica a los municipios prestadores directos de servicios públicos de categorías 5 y 6, en los que el Jefe de la Oficina de Control interno hace las veces de auditor externo de gestión y resultados y está obligado a cumplir con lo establecido en la presente Resolución.

PARÁGRAFO TRANSITORIO: Para el reporte de la AEGR sobre la vigencia del 2005 los plazos serán los siguientes:

Prestadores de los servicios de energía y gas combustible:

- 15 de Mayo de 2006 para el reporte de la información de los numerales 4 y 5 : Indicadores y referentes de la evaluación de gestión e indicadores clasificación por nivel de riesgo
- 10 de junio para el reporte del resto de la información solicitada en el anexo.

Prestadores de los servicios de Telecomunicaciones y Acueducto, Alcantarillado y Aseo

- 10 de junio para toda la información solicitada en el anexo.

ARTÍCULO SEXTO.- DISPOSICIONES FINALES: Para facilitar la aplicación de la presente Resolución, la Superintendencia adelantará capacitación a los auditores y/o jefes de oficinas de control interno de acuerdo con las necesidades identificadas por las Superintendencias Delegadas.

La Superintendencia adoptará mecanismos que faciliten el acceso a la información cargada por los prestadores dependiendo del sector y/o servicio, con el fin de las AEGR puedan presentar el informe anual de auditoría oportunamente.

ARTÍCULO SÉPTIMO.- VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Circular 005 de 1995 y deja sin efectos las guías de auditoría sectoriales.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

[Firma manuscrita]
Evamaría Uribe Tobón

Preparado por: David Alfredo Riaño Alarcón
Jorge Martín Salinas Ramírez
Denis Lopez Camacho

Revisada por: Guillermo Obregón - Jefe Oficina Jurídica



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	
REVISADO POR	<i>[Firma]</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 62 de 387

**ANEXO
INFORMACIÓN A REPORTAR**

1. ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL.

1.1 Novedades.

En relación con la información sobre Arquitectura organizacional, la AEGR se pronunciará solo en aquellos casos en los cuales se hayan realizado cambios significativos con respecto al informe anterior, a través de la página web www.sui.gov.co en formato PDF o TIF.

1.2 Organigrama.

La AEGR podrá remitir el organigrama del prestador auditado a esta Superintendencia a través de la página web www.sui.gov.co en formato PDF o TIF.

2. VIABILIDAD FINANCIERA.

En este tema las AEGR se deberán pronunciar sobre la viabilidad financiera del prestador, para lo cual deberá revisar que el modelo este alimentado con información básica financiera real de los dos (2) últimos años y conceptuar sobre los supuestos macroeconómicos (Inflación, IPC, IPP, etc.) y los usados por el prestador para las proyecciones financieras cargadas al SUI en materia de flujo de caja, balance general y estado de resultados, siguiendo lo establecido por la Resolución SSPD 20051300002395 o la que la sustituya o modifique.

Para esto deberá tener en cuenta entre otros, los siguientes aspectos:

- Ingresos: Evolución del mercado, demanda, tarifas o cambios en el marco tarifario y su impacto en los resultados financieros.
- Egresos: Costos de producción, gastos administrativos, operacionales, reposición y mantenimiento de infraestructura y nuevas inversiones.

Asi mismo deberá conceptuar sobre la adecuada provisión y fondeo del pasivo pensional.

De igual manera se pronunciará sobre las metas establecidas en los planes de gestión y resultados y el nivel de cumplimiento de los mismos en relación con sus proyecciones financieras y las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera del prestador.

Este pronunciamiento debe ser remitido por la AEGR a esta Superintendencia a través de la página web www.sui.gov.co en formato PDF o TIF.

3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS.

La AEGR deberá presentar un análisis y evaluación, que incluya sus opiniones y recomendaciones, respecto de todos los puntos que se relacionan dentro del presente capítulo para cada servicio, sin omitir ninguno de ellos. Si el concepto no aplica para el prestador, la AEGR deberá explicar las razones de este hecho.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	
REVISADO POR	<i>[Firma]</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 7 de 38

La auditoria externa de gestión y resultados, deberá realizar un análisis detallado del cumplimiento de los Programas de Gestión y/o Acuerdos de Mejoramiento suscritos con la Superintendencia de Servicios Públicos.

Con el ánimo de medir el nivel de satisfacción del usuario se sugiere a todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios, excepto los de Telecomunicaciones, aplicar a una muestra de usuarios la encuesta NSU, que se encuentra disponible en la página web www.superservicios.gov.co. La AEGR evaluará y dará concepto sobre la implementación y aplicación de ésta u otra metodología por parte de los prestadores así como de los resultados de la medición de la satisfacción del usuario.

Las AEGR deberán verificar que la información financiera, contable y de costos cargada al SUI, esté elaborada con base en lo establecido en las Resoluciones SSPD 1416 y 1417 de 1997, para el reporte del año evaluado 2005, y la Resolución SSPD 2005-1300033635 del 28 de diciembre de 2005 para los reportes a partir del año evaluado 2006, y las normas que las sustituyan, deroguen o modifiquen. Así mismo, deberá expresarse sobre si los estados financieros cargados por el prestador al SUI corresponden a estados financieros debidamente certificados y dictaminados y si las opiniones del revisor han sido tenidas en cuenta por el prestador.

De igual forma, la AEGR deberá dar su concepto sobre los costos laborales y analizar el impacto en el factor prestacional de la convención colectiva si esta existiese.

El resultado del análisis y la evaluación de los puntos específicos, deberá ser remitido por la AEGR a esta Superintendencia a través de la página web www.sui.gov.co en un formato pdf o .tif.

La AEGR podrá incluir en este punto análisis complementarios a efectos de dar claridad sobre los puntos solicitados en este capítulo y que considere deben ser conocidos por la Superintendencia.

El reporte se realizará teniendo en cuenta el área y cada uno de los conceptos que se describen para cada servicio bajo los siguientes parámetros:

Área Financiera: Incluye la gestión del prestador en la administración y manejo de los recursos financieros relacionados con la operación del servicio.

Área Técnica y operativa: Incluye la gestión en la inversión, operación, mantenimiento y seguridad de la infraestructura asociada a cada servicio, así como aspectos y condiciones de cobertura, disponibilidad, confiabilidad, continuidad y oportunidad con las que se presta el servicio público, con base en lo establecido en la regulación para cada sector.

Área Comercial: Incluye la gestión de medición, facturación y cobro del servicio, así como las actividades que adelanta el prestador para atender las peticiones y reclamaciones de los usuarios del servicio, teniendo en cuenta aspectos logísticos, procedimentales y demás aspectos que puedan afectar la relación usuario – prestador.

Externos: Comprende aquellos factores exógenos que pueden afectar la prestación de los servicios públicos domiciliarios.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA

PREPARADO POR

REVISADO POR

[Firma]

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 8 de 38

3.1 Servicio de energía eléctrica.

AREA	CONCEPTO
FINANCIERA	Limitación de suministro
	Liquidez
	Solvencia
	Rentabilidad
	Endeudamiento
	Causal de disolución
	Otros
TECNICA Y OPERATIVA	Mantenimientos en redes y equipos
	Falta de inversión
	Interrupciones y duración de las mismas
	Calidad de la potencia
	Pago de compensaciones
	Otros
COMERCIAL	Nivel de pérdidas
	Exposición a bolsa
	% de energía vendida en bolsa
	Recaudo y cartera
	Restricciones
	Subsidios y Contribuciones
	Facturación
	Tiempo de atención en oficinas
	Nivel de satisfacción del usuario
	Otros
EXTERNOS	Naturales (Climatológicos, desastres, etc)
	Precios de combustibles
	Regulatorios (Normas CREG, MME, SSPD, etc)
	Legales (Demandas, Sanciones, etc)
	Intervención por parte de la SSPD
	Otros

En relación con el concepto sobre calidad de la potencia, la AEGR deberá expresar su opinión sobre el plan de acción que el prestador haya definido para cumplir con la reglamentación respectiva. Además, informará sobre las reclamaciones que por daños y perjuicios hayan presentado los usuarios durante el año de reporte.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA

PREPARADO POR _____
REVISADO POR *[Firma]*

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 9 de 38...

Servicio de gas combustible

La AEGR deberá presentar un análisis y evaluación y dar su concepto de cada uno de los puntos que a continuación se relacionan en los numerales 3.2.1 y 3.2.2. Si el concepto no aplica para el prestador, la AEGR deberá explicar las razones de este hecho.

Técnica y Operativa

La AEGR deberá verificar y conceptuar sobre la frecuencia, calidad y oportunidad de los mantenimientos realizados por la ESP a las redes, estaciones de regulación de distrito y demás equipos, si las inversiones son adecuadas y eficientes para mantener el sistema actualizado y en óptimas condiciones de operación, adicionalmente, durante la vigencia del año a reportar deberá informar cuáles fueron las principales inversiones realizadas especificando: objetivo, monto y resultado y/o impacto en la prestación del servicio.

Para el caso de la seguridad en las instalaciones del usuario, la AEGR conceptuará sobre el cumplimiento del prestador en torno a las pruebas que deben realizarse a las instalaciones, antes de ser puestas en servicio o a intervalos no superiores a cinco años, según corresponda. Además, conceptuará sobre el procedimiento aplicado en las operaciones.

De igual manera, debe evaluar el cumplimiento de la normatividad vigente, la calidad de la construcción y la seguridad en las redes externas incluyendo aspectos tales como: existencia y aplicación de procedimientos, Concepto de procesos de interventoría, simulacros, capacitación del personal, comunicaciones con otros organismos de prevención y atención de desastres, entre otros.

Se requiere que la AEGR de su concepto sobre el cumplimiento de los indicadores de calidad definidos en la Resolución CREG 100 de 2003, y adicionalmente, sobre el nivel de gestión adelantado por la ESP para dar cumplimiento a los referentes especificados en la resolución. Se debe incluir además concepto sobre el procedimiento utilizado por la ESP para la toma y/o medición de estos indicadores.

También se incluirá una verificación por parte del AEGR en cuanto a la compensación generada al usuario por los incumplimientos presentados en el indicador DES.

Adicionalmente se requiere que la AEGR evalúe las gestiones adelantadas por el prestador para garantizar su obligación principal en el contrato de servicios públicos de prestar un servicio continuo de buena calidad. En este aspecto se debe evaluar y dar concepto sobre los contratos de suministro y transporte suscritos y planes de contingencias.

Comercial

Se requiere que la AEGR de su concepto sobre los siguientes aspectos:

La AEGR debe dar su concepto acerca del control que la ESP posee sobre el nivel de pérdidas técnicas y no técnicas, el nivel de cartera y la eficiencia de los procesos de recaudo y facturación, así como sobre la aplicación por parte del prestador del régimen tarifario correspondiente.

En materia de puntos de atención debe indicar número por municipios, área de procesos atendidos, horarios, instalaciones adecuadas, perfil de personal, número de personal por punto de atención, sistema de información y comunicación, si la actividad es contratada o propia de la ESP, capacitación a los funcionarios y evaluación del desempeño de los funcionarios.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA
PREPARADO POR _____
REVISADO POR *[Firma]*

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 10.1 de 38

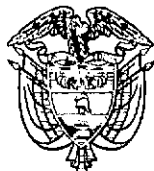
Con respecto a tiempos de atención deberá conceptuar de acuerdo a los tiempos en el área de proceso atendido.

Con relación al nivel de satisfacción del usuario, deberá conceptuar sobre la implementación de correctivos en relación con los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente.

La AEGR dará concepto respecto del cumplimiento por parte del prestador del numeral 7.23 del Código de Distribución.

3.2.1 Gas combustible por redes

AREA	CONCEPTO
FINANCIERA	Liquidez
	Solvencia
	Rentabilidad
	Endeudamiento
	Causales de disolución
	Otros
TECNICA Y OPERATIVA	Mantenimientos en redes y equipos
	Inversión
	Cumplimiento normativo
	Calidad en construcción
	Seguridad de redes
	Seguridad de la instalación del usuario
	Procedimiento detección de violaciones al CCU
	Procedimiento medición índices de calidad
	Respuesta a servicio técnico
	Interrupciones: duración y causas
	Presión en líneas individuales
	Odorización
	Pago de compensaciones
	Otros
COMERCIAL	Nivel de pérdidas
	Recaudo y cartera
	Facturación
	Tarifas
	Subsidios y contribuciones
	Puntos de atención
	Tiempo de atención en oficinas
	Tiempo de respuesta a la correspondencia
	Nivel de satisfacción del usuario
	Tiempo de conexión al usuario
	Tiempo de reconexión al usuario
	Porcentaje de medidores instalados a los usuarios



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA

PREPARADO POR _____
REVISADO POR *ba*

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

AREA	CONCEPTO
EXTERNOS	Porcentaje de lecturas efectivas
	Otros
	Naturales (Climatológicos, Desastres, etc)
	Precios de combustibles
	Regulatorios (Normas CREG, MME, SSPD, etc)
	Legales (Demandas, Sanciones, etc)
	Intervención por parte de la SSPD
OTROS	Otros

3.2.2 Servicio de Gas Licuado de Petróleo

AREA	CONCEPTO
FINANCIERA	Liquidez
	Rentabilidad
	Endeudamiento
	Causales de disolución
TECNICA Y OPERATIVA	Mantenimientos en plantas, tanques y equipos
	Inversión en mantenimiento y reposición de equipos
	Seguridad de instalaciones de usuarios finales
	Confiabilidad y continuidad del servicio
	Calidad del producto
COMERCIAL	Indicador de pérdidas de GLP
	Facturación
	Nivel de satisfacción del usuario
EXTERNOS	Precio internacional del producto
	Regulatorios (Normas CREG, MME, SSPD, etc)
	Legales

Al manifestar su concepto, la AEGR deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones:

El concepto de facturación, es aplicable a comercializadores mayoristas y tanques estacionarios a usuarios con medidor.

Respecto a confiabilidad y continuidad, la AEGR debe evaluar y dar su concepto sobre los contratos de suministro existentes con el gran comercializador y oportuna rotación de almacenamiento de GLP.



Libertad y Orden

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA**

PREPARADO POR _____
REVISADO POR *[Firma]*

**Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios**
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 12 de 38

En el tema de calidad de producto, la AEGR debe evaluar y dar su concepto sobre: calibración de básculas, drenaje y llenado de cilindros.

En cuanto a cumplimiento normativo:

Verificar en sitio y dar su concepto sobre el cumplimiento del literal e) del artículo 7 de la Res. CREG 074 de 1996, o la que la sustituya o modifique, que trata sobre la existencia y ejecución del programa periódico de calibración de básculas y certificar sobre la disponibilidad de las certificación de calibración expedidas por una empresa especializada en la materia.

Verificar la ejecución de los programas de inspección técnica, existencia de los certificados de inspección técnica de las instalaciones surtidas a través de tanques estacionarios, y presentar la relación de tanques que cuentan con las respectivas certificaciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 41 de la Resolución MME 80505 de 1997 o la que la sustituya o modifique .

Para el caso de la seguridad en las instalaciones del usuario atendidas con cilindros, la AEGR conceptuará sobre el cumplimiento del prestador en tomo a la instrucción sobre el manejo seguro del gas GLP a los usuarios, revisiones y verificaciones que deben realizarse a las instalaciones, antes de suministrar el servicio, de manera que se garanticen las mínimas condiciones técnicas y de seguridad. Además, conceptuará sobre el procedimiento aplicado en las operaciones que se ejecuten para garantizar lo antes expuesto.

La AEGR deberá evaluar y conceptuar sobre la existencia de permisos expedidos por la autoridad competente para el funcionamiento de todos y cada uno de los expendios, reportados por el prestador a la SSPD a través del SUI. Para este efecto, deberá verificar mensualmente como mínimo el 10% de los expendios reportados por el prestador.

La AEGR deberá constatar la existencia y vigencia de Pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual, verificando que se encuentren amparados los activos del prestador, así: La totalidad de las plantas de almacenamiento y/o envasado, La totalidad de los vehículos repartidores de cilindros, carrotanques y carrocisternas y La totalidad de los expendios y depósitos de GLP.

En relación con el aspecto técnico – operativo, en su concepto la AEGR indicará el número de horas de operación diaria promedio mensual de las plantas de envasado.

3.3 Servicio de Telecomunicaciones.

AREA	CONCEPTO
FINANCIERA	Gestión de cartera
	Costos y Gastos de ventas
	Estados de fuentes y usos
	Cuentas por pagar
	Obligaciones pensionales
	Portafolio financiero
	Servicio de deuda



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA
PREPARADO POR _____
REVISADO POR *[Firma]*

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 137 de 380

AREA	CONCEPTO
TECNICA Y OPERATIVA	Cobertura del servicio
	Comportamiento tráficos y líneas
	Infraestructura física interna y externa
	Proyectos de expansión en infraestructura
	Seguridad en redes
	Fraudes
	Mantenimientos preventivos y correctivos
	Reparación de daños
	Instalación de nuevas líneas
	Tasa completación de llamadas nacional/internacional
COMERCIAL	Nivel de Satisfacción del Usuario
	Portafolio de productos y servicios
	Mercadeo y comercialización
	Retiro de líneas
	Marco tarifario
	Proyecciones de tarifas
	Esquema de Subsidios y Contribuciones
	Peticiones, quejas y recursos
	Facturación
EXTERNOS	Atención al cliente
	Regulatorios (Normas CRT, MINCOM, SSPD, etc)
	Competencia

3.4 Servicio de Acueducto

AREA	CONCEPTO
FINANCIERA	Capital de trabajo
	Rentabilidad del patrimonio
	Coefficiente operacional
	EBITDA
	Calculo actuarial – Valor por amortizar
	Estado del saneamiento contable
TECNICA Y OPERATIVA	Cumplimiento en materia de licencias y vigencia de las mismas
	Indice de agua no contabilizada
	Macromedición



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA

PREPARADO POR _____

REVISADO POR *hac*

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

AREA	CONCEPTO
	Daños por kilómetro de red
	Plan maestro de acueducto
	Plan de obras e inversiones POI
	Catastro de redes
	Esquema de aportes realizados por el ente territorial para el servicio
	Ejecución del plan de inversiones
	Contratos de venta de agua en bloque
	Costo de energía por actividad
	Porcentaje de bombeo
	Cobertura del servicio
	Continuidad
	Calidad del agua
COMERCIAL	Análisis de equilibrio subsidios y contribuciones – Relación entre lo facturado y recaudado.
	Aplicación de los recursos recibidos para subsidios
	Recaudo y cartera. Edad de la cartera y valor de la provisión
	Estado de micromedición por uso y estrato
	Cortes y suspensiones del servicio
	Composición de usuario por uso y estrato. Última actualización del catastro de usuarios.
	Facturación
	Análisis del origen de las principales causales de reclamación.
	Nivel de cumplimiento de los fallos de la SSPD
	Tiempo de atención
EXTERNOS	Nivel de satisfacción del usuario
	Regulatorios (Normas CRA, MAVDT, SSPD, etc)
	Legales (Demandas, Sanciones, etc)
	Intervención por parte de la SSPD
	Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales.

3.5 Servicio de Alcantarillado

AREA	CONCEPTO
FINANCIERA	Capital de trabajo
	Rentabilidad del patrimonio
	Coefficiente operacional
	EBITDA
	Calculo actuarial – Valor por amortizar
	Estado del saneamiento contable



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA

PREPARADO POR _____

REVISADO POR _____

[Firma]

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 15 de 38

TECNICA Y OPERATIVA

Bombeo – Costo de energia por actividad

Tratamiento de aguas residuales. % de remoción.

Plan maestro de alcantarillado

Plan de obras e inversiones POI

Cuerpos receptores

Ejecución del plan de inversiones

Destinación de recursos de Ley 715/01 y provenientes de otras fuentes internas y externas.

Análisis del tipo de alcantarillado (sanitario, pluvial, combinado) y su capacidad.

Cuenta con el PSMV aprobado

Número de reparaciones a la red y causas frecuentes de reparación.

Cobertura del servicio

Esquema de aportes realizados por el ente territorial para el servicio

Catastro de redes

COMERCIAL

Análisis de equilibrio subsidios y contribuciones – Relación entre lo facturado y recaudado.

Aplicación de los recursos recibidos para subsidios

Recaudo y cartera. Edad de la cartera y valor de la provisión

Composición de usuario por uso y estrato. Última actualización del catastro de usuarios.

Análisis del origen de las principales causales de reclamación.

Nivel de cumplimiento de los fallos de la SSPD

Tiempo de atención

Nivel de satisfacción del usuario

EXTERNOS

Regulatorios (Normas CRA, MAVDT, SSPD, etc)

Legales (Demandas, Sanciones, etc)

Intervención por parte de la SSPD

Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales.

3.6 Servicio de Aseo

AREA	CONCEPTO
FINANCIERA	Capital de trabajo
	Rentabilidad del patrimonio
	Coefficiente operacional
	EBITDA
	Calculo actuarial – Valor por amortizar
	Estado del saneamiento contable



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA

PREPARADO POR _____
REVISADO POR *[Firma]*

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 16 de 38

AREA	CONCEPTO
TECNICA Y OPERATIVA	Vida útil del sitio de disposición final - Licencia
	La tarifa cobrada a los usuarios es consecuente con el tipo de disposición final
	Capacidad remanente del sitio de disposición final
	Municipios que disponen en ese mismo sitio de disposición final
	Dispone de sistema de pesaje en el sitio de disposición final
	Kilómetros barridos /operario/día
	Toneladas recogidas/operario/día
	Características y estado del parque automotor
	Costo de mantenimiento
	Aprovechamiento de residuos sólidos
	Obligaciones del prestador en el PGIR del Municipio
	Prestación del servicio de recolección de residuos especiales
	Prestación del servicio de recolección de residuos peligrosos
	Estaciones de transferencia
	Continuidad en recolección
	Continuidad en barrido y limpieza
	Ejecución del plan de inversiones
	Esquema de aportes realizados por el ente territorial para el servicio
	Cobertura del servicio
COMERCIAL	Análisis de equilibrio subsidios y contribuciones - Relación entre lo facturado y recaudado.
	Aplicación de los recursos recibidos para subsidios
	Recaudo y cartera. Edad de la cartera y valor de la provisión
	Composición de usuario por uso y estrato. Última actualización del catastro de usuarios.
	Convenio de facturación conjunta.
	Facturación
	Análisis del origen de las principales causales de reclamación.
	Nivel de cumplimiento de los fallos de la SSPD
	Tiempo de atención
	Nivel de satisfacción del usuario
EXTERNOS	Regulatorios (Normas CRA, MAVDT, SSPD, etc)
	Legales (Demandas, Sanciones, etc)
	Intervención por parte de la SSPD
	Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	_____
REVISADO POR	<i>Paul</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 17 de 38.

La AEGR deberá atender las siguientes indicaciones:

La auditoría externa de gestión y resultados, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 1.3.4.7 de la Resolución 151 de 2001 de la CRA deberá hacer públicos los casos en los cuales, en desarrollo de la gestión contractual, se trasladen a los usuarios ineficiencias deducidas de la aplicación de los indicadores de gestión y resultados y así lo hará saber a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Asi mismo, en todos los casos en los cuales el prestador de los servicios lo realice previo contrato con una entidad territorial o con una entidad descentralizada de cualquier orden o nivel, el auditor debe incluir en su informe un análisis detallado de los niveles de cumplimiento del contrato, en especial en referencia con la sujeción a metas, modelos e indicadores. En todo caso, los informes de auditoria externa deberán incluir un cuadro comparativo de la gestión de la entidad auditada, frente a sus resultados anteriores y frente a otras personas prestadoras.

La AEGR deberá pronunciarse además sobre la eficiencia administrativa del prestador relacionada con la articulación de las áreas entre sí al interior de la empresa, buscando identificar problemas que se traduzcan en mala prestación del servicio o costos ineficientes.

En el caso de los municipios de categorías 5 y 6, el jefe de la oficina de control interno o quien haga sus veces, deberá pronunciarse sobre la destinación de los recursos de la Ley 715 de 2001 para el sector de agua potable y saneamiento básico: % para inversiones y % para subsidios, indicando además cuál fue la distribución entre prestadores.

Frente a la calidad del servicio se desea conocer el concepto de la AEGR respecto de las condiciones en las que recibe el servicio al usuario, teniendo en cuenta información relativa a continuidad, calidad del agua de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 475/98 o el que lo modifique o sustituya y cobertura tal como se menciona en los cuadros anteriores. En el caso particular del servicio de aseo se requiere la verificación del cumplimiento de las frecuencias de recolección y barrido.

En materia técnica-operativa, la AEGR deberá dar su concepto respecto a las condiciones de operación de los sistemas, de las necesidades de inversión en infraestructura del prestador por proceso o actividad de cada servicio de acuerdo con la Resolución SSPD 3176 de 2004, destacando si el plan de inversiones corresponde a las necesidades de infraestructura de la misma.

En cuanto a la información comercial, la AEGR deberá incluir en su análisis un pronunciamiento sobre la razonabilidad de la provisión de cartera, la conciliación periódica entre el área comercial y contable en términos de facturación, cartera e ingresos, la actualización del catastro usuarios y del balance entre subsidios y contribuciones.

Los aspectos de carácter externo pretenden que la AEGR se pronuncie respecto del cumplimiento de los aspectos legales vigentes, leyes, decretos, resoluciones, circulares, Reglamentos Técnicos expedidos por los respectivos Ministerios. De igual manera sobre el giro de los recursos que efectué o le efectúen los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos.

4. INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.

La AEGR calculará y reportará a la SSPD en el informe de gestión del año evaluado, con base en la información registrada y certificada por el prestador en el SUI y con sujeción a las variables del Plan de Cuentas para los Prestadores de Servicios Públicos, cada uno de los indicadores señalados por las resoluciones de las Comisiones respectivas para cada servicio.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA

PREPARADO POR _____

REVISADO POR _____

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 18 de 38

La información a reportar para cada servicio se detalla a continuación:

4.1 Servicio de energía eléctrica, Gas combustible por redes y GLP

4.1.1 Indicadores y referentes de la evaluación de Gestión

Contiene la información de los indicadores y referentes para el año de reporte que será cargado al SUI, diligenciando los formularios que se dispondrán oportunamente en la página web www.sui.gov.co.

INDICADOR
Rotación cuentas por cobrar (Días)
Rotación cuentas por pagar (Días)
Razón Corriente (Veces)
Margen Operacional (%)
Cubrimiento gastos financieros (Veces)
Suscriptores sin medición (%)
Cobertura (%)
Reclamos facturación (por 10000)
Atención reclamos servicios (%)
Atención solicitud de conexión (%)

Para cada indicador se deberá reportar la siguiente información:

Aplica el Referente – Año Reportado: Hace referencia a si los Indicadores de gestión son aplicables a la Entidad Prestadora en el año reportado, de acuerdo con el grupo al que pertenezcan, de conformidad con la Resolución CREG 072 de 2002 y todas aquellas que la modifiquen sustituyan y/o adicionen. Campo obligatorio que tomará el valor de SI si el indicador aplica y NO si no aplica.

Referente del Grupo - Año Reportado: Es el referente del año reportado publicado por la SSPD en la página www.superservicios.gov.co, sección "Energía y Gas", "Gestión de las Empresas del Sector", de conformidad con la Resolución CREG 072 del 2002 y todas aquellas que la modifiquen sustituyan y/o adicionen. Campo obligatorio y de valor numérico con 2 decimales.

Resultado Indicador - Año Reportado: Corresponde al valor del indicador obtenido por el prestador en el año reportado, utilizando la información reportada al SUI por las empresas, los códigos y los nombres de las cuentas del PUC que la Superintendencia dio a conocer a través de la página web www.superservicios.gov.co y las fórmulas de cálculo de cada indicador, definidas por las Resoluciones CREG 072 de 2002, 091 de 2003 y 034 de 2004. Valor numérico con 2 decimales.

Cumple el referente – Año Reportado: Puede tomar valores enteros entre 1 y 3, donde 1 indica que el prestador cumplió con el referente, 2 que no cumplió y 3 que el indicador y el referente no aplican para el prestador debido a las actividades y al servicio que presta.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	_____
REVISADO POR	_____

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 19 de 38

Explicación del prestador: Argumentos dados por el prestador sobre el cumplimiento o no, del referente y la mejora o deterioro del indicador con respecto al año anterior. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

Concepto de la AEGR sobre la explicación del prestador: Opinión de la AEGR sobre las explicaciones que el prestador dio sobre el cumplimiento o no del referente y la mejora o deterioro del indicador. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

Concepto de la AEGR: Opinión de la AEGR sobre cada uno de los indicadores respecto de las desviaciones positivas o negativas frente a los referentes del año y su razonabilidad de acuerdo con las condiciones comerciales, técnicas, financieras y administrativas en las que se presta el servicio y sobre la evolución del resultado de los indicadores durante los últimos 4 años, incluido el año evaluado. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

En caso de que no exista referente para un indicador, la AEGR no está obligado a pronunciarse al respecto.

4.1.2. Concepto general de la evaluación de gestión y resultados.

La AEGR de manera resumida emitirá su concepto en términos generales referente a la evaluación de gestión y resultados, destacando los logros y cumplimientos así como aquellos aspectos que no permitieron alcanzar los referentes y/o metas para la vigencia evaluada. La información se carga en un formulario Web. Campo obligatorio de longitud máxima 2500 caracteres.

4.2 Servicio de Telecomunicaciones.

4.2.1 Indicadores de Evaluación de Gestión Servicio de telefonía local y local extendida

Contiene la información de los indicadores y referentes para el año de reporte que será cargado al SUI, diligenciando los formularios que se dispondrán oportunamente en la página web www.sui.gov.co.

INDICADOR
Número de Daños por Cada Cien Líneas en Servicio
Tiempo Medio de Reparación de daños (días)
Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas (días)
Nivel de Satisfacción del Usuario
Promedio de Tiempo de Espera (Segundos)
Porcentaje de usuarios que accedieron al servicio
Automático de respuesta
Densidad telefónica en servicio
Densidad de teléfonos públicos
Calidad de la Facturación

Para la metodología de cálculo y fuente de información, la AEGR debe remitirse a lo establecido en los artículos 7.1.27 y 10.4.4 de la Resolución CRT 087 de 1997 modificada en su numeración por la Resolución CRT 575 de 2002 o aquellas que la sustituyan, modifiquen o deroguen. Para cada indicador se deberá reportar la siguiente información:



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	
REVISADO POR	<i>[Firma]</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 20 de 38

1. **Valor Mínimo:** corresponde al límite inferior del rango establecido por la Regulación, se debe tener en cuenta que este se establece anualmente para el periodo inmediatamente anterior.
2. **Valor Máximo:** corresponde al límite superior del rango establecido por la Regulación, se debe tener en cuenta que se este se establece anualmente para el periodo inmediatamente anterior.
3. **Meta:** Es el valor establecido en el plan de gestión y resultados que se espera cumplir al final del periodo analizado.
4. **Medición Año reportado:** Corresponde al valor del indicador obtenido por el prestador para el año que se esta analizando.
5. **Comentario de la AEGR:** Opinión de la AEGR sobre los resultados de cada uno de los indicadores en cumplimiento del artículo 10.3.15 de la Resolución CRT 575 de 2002 o aquellas la modifiquen o adicionen. La AEGR deberá expresar también su opinión sobre la evolución del resultado de los indicadores durante los últimos 4 años, incluido el año evaluado y sobre la calidad de la información cargada por el prestador a través del SUI para el cálculo de estos indicadores. Campo obligatorio, alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

4.2.2 Indicadores de Evaluación de Gestión Servicio de Larga Distancia

Contiene la información de los indicadores y referentes para el año de reporte que será cargado al SUI, diligenciando los formularios que se dispondrán oportunamente en la página web www.sui.gov.co.

INDICADOR
Tasa completación de Llamadas Nacional
Tasa completación de Llamadas Internacional
Calidad de la Facturación

Los indicadores corresponden a lo establecido en el artículo 10.4.7. de la Resolución CRT 575 de 2002, en el título X y sus anexos o aquellas que las modifiquen.

Para cada indicador se deberá reportar la siguiente información:

1. **Meta:** Es el valor establecido en el plan de gestión y resultados que se espera cumplir al final del periodo analizado.
2. **Medición Año reportado:** Corresponde al valor del indicador obtenido por el prestador para el año que se esta analizando.
3. **Comentario de la AEGR:** Opinión sobre la gestión y resultados de cada indicador para el año evaluado, en cumplimiento del artículo 10.3.15 de la Resolución CRT 575 de 2002 o la norma que la sustituya, modifique o derogue. La AEGR deberá expresar también su opinión sobre la evolución del resultado de los indicadores durante los últimos 4 años, incluido el año evaluado. Campo obligatorio alfanumérico de máximo 1500 caracteres.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA

PREPARADO POR _____
REVISADO POR _____

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 21 de 38

4.2.3. Concepto General de la evaluación y resultados.

En este formato la AEGR de manera resumida emitirá su concepto en términos generales referente a la evaluación gestión y resultados, destacando los logros y cumplimientos así como aquellos aspectos que no permitieron alcanzar los referentes y/o metas para la vigencia evaluada. La información se carga en un formulario WEB. Campo obligatorio de longitud máxima 2500 caracteres.

4.2.4. Concepto Indicadores Complementarios

El AEGR emitirá su concepto referente a la evaluación y resultados de indicadores de gestión complementarios o de segundo nivel, que considere pertinentes en cuanto a cambios significativos o situaciones que representen un impacto para el prestador. Campo opcional de longitud máxima 2500 caracteres.

4.3 Servicio de acueducto, alcantarillado y aseo

4.3.1 Indicadores y referentes

Contiene la información de los indicadores y referentes para el año de reporte que será cargado al SUI, diligenciando los formularios que se dispondrán oportunamente en la página web www.sui.gov.co.

INDICADOR
Cobertura (%) Acueducto
Cobertura (%) Aseo
Cobertura (%) Alcantarillado
Rotación de cartera (días) Acueducto
Rotación de cartera (días) Aseo
Rotación de cartera (días) Alcantarillado
Ejecución de Inversiones Acueducto
Ejecución de Inversiones Aseo
Ejecución de Inversiones Alcantarillado
Indice de eficiencia laboral (\$/m3 o Ton) Acueducto
Indice de eficiencia laboral (\$/m3 o Ton) Aseo
Indice de eficiencia laboral (\$/m3 o Ton) Alcantarillado
Cobertura medición (%) Acueducto
Indice de agua no contabilizada (%) Acueducto
Continuidad Acueducto
Tratamiento de aguas residuales (%) Alcantarillado
Indice de disposición final (%) Aseo
Continuidad Aseo



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	_____
REVISADO POR	<i>[Firma]</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 22 de 38

Para la metodología de cálculo la AEGR debe remitirse a lo establecido en la Resolución CRA 12 de 1995 o la norma que la sustituya, modifique o derogue.

Para cada indicador se deberá reportar la siguiente información:

Logro vigencia actual: Corresponde al valor del indicador obtenido por el prestador en el año auditado, utilizando la información reportada al SUI por las empresas y las fórmulas de cálculo de cada indicador definidas por la Resolución CRA 12 de 1995 o la norma que la sustituya, modifique o derogue. Campo obligatorio y valor numérico con 2 decimales.

Valor meta de la vigencia: Corresponde al valor de la meta aprobada para cada uno de los indicadores cuantitativos en los Planes de Gestión y Resultados (PGR). Campo obligatorio y valor numérico con 2 decimales.

Concepto del AEGR: Opinión de la AEGR sobre los resultados de cada uno de los indicadores, sobre las desviaciones positivas o negativas frente a los referentes del año y su razonabilidad de acuerdo con las condiciones comerciales, técnicas, financieras y administrativas en las que se presta el servicio y sobre la evolución del resultado de los indicadores durante los últimos 4 años, incluido el año evaluado. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

4.3.2. Indicadores de Proceso.

INDICADORES DE PROCESO	CUMPLE
Realizar el estudio de viabilidad empresarial	
Cuantificar el costo económico del servicio	
Separar la contabilidad del servicio	

En el campo CUMPLE se diligenciará SI o NO.

4.3.3. Concepto General de la evaluación y resultados.

La AEGR de manera resumida emitirá su concepto en términos generales referente a la evaluación de gestión y resultados, destacando los logros y cumplimientos así como aquellos aspectos que no permitieron alcanzar los referentes y/o metas para la vigencia evaluada. La información se carga en un formulario WEB. Campo obligatorio de longitud máxima de 2500 caracteres.

5. INDICADORES CLASIFICACIÓN POR NIVEL DE RIESGO.

La información se reporta por medio de formularios WEB definidos por servicios que contienen la siguiente información:

5.1 Servicio de energía eléctrica y gas combustible.

5.1.1 Indicadores nivel de riesgo.

Contiene la información de los indicadores de nivel de riesgo para el año de reporte que será cargada al SUI, diligenciando los formularios que se dispondrán oportunamente en la página web www.sui.gov.co.



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	
REVISADO POR	<i>[Firma]</i>

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 23 de 38

INDICADOR
Período de pago del pasivo de Largo Plazo (años)
Rentabilidad sobre Activos (%)
Rentabilidad sobre Patrimonio (%)
Rotación activos fijos (veces)
Capital de trabajo sobre activos
Servicio de deuda sobre patrimonio
Flujo de caja sobre servicio de deuda
Flujo de caja sobre activos
Ciclo operacional
Patrimonio sobre activo
Pasivo corriente sobre pasivo total
Activo corriente sobre activo total

Para cada indicador se deberá reportar la siguiente información:

Año de reporte: Corresponde al resultado del indicador, comentarios del prestador y concepto de la AEGR en relación con el año evaluado.

Resultado Indicador: Corresponde al valor del indicador obtenido por el prestador en el año anterior o de reporte, utilizando la información reportada al SUI por las empresas, los códigos y los nombres de las cuentas del PUC que la Superintendencia dio a conocer a través de la página web www.superservicios.gov.co y las fórmulas de cálculo de cada indicador, definidas por las Resoluciones CREG 034 de 2004. Valor numérico con 2 decimales.

Comentarios del prestador: Explicación del prestador sobre el resultado del indicador en el año anterior y/o de reporte y sobre la evolución de los mismos. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

Explicación del prestador: Justificaciones que el prestador haya presentado en relación con la evolución de los indicadores de riesgo y la mejora o deterioro con respecto al año anterior. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

Concepto de la AEGR sobre la explicación del prestador: Opinión de la AEGR sobre las explicaciones que el prestador dio sobre la evolución y la mejora o deterioro de los indicadores. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

Concepto de la AEGR: Opinión de la AEGR por cada uno de los indicadores sobre su razonabilidad de acuerdo con las condiciones comerciales, técnicas, financieras y administrativas en las que se presta el servicio y sobre la evolución del resultado de los indicadores durante los últimos 4 años, incluido el año evaluado. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	_____
REVISADO POR	<i>[Firma]</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 24 de 38

Calidad de la Información: Concepto de la AEGR sobre la calidad de la información reportada por el prestador al SUI utilizada para el cálculo de cada uno de los indicadores, de acuerdo con lo establecido en el punto 6 de este anexo. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

5.1.2. Concepto general nivel de riesgo

La AEGR emitirá el concepto general respecto al nivel de riesgo, que será reportado al SUI por la AEGR. La información se carga en un formulario Web teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Nivel de Riesgo: Puede tomar valores de A, B, C y D, donde una clasificación A indica un bajo nivel de riesgo y D un nivel de riesgo alto, dependiendo del criterio de la AEGR.

Concepto General sobre el Nivel de Riesgo: Concepto general de la AEGR sobre el nivel de riesgo del prestador auditado para el año correspondiente. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

5.2 Servicio de Telecomunicaciones

Información solicitada a las AEGR de los Prestadores de Servicios Públicos de los servicios Local, Local Extendida y Larga Distancia que están obligadas a contratarlas y que será cargada al SUI, diligenciando los formularios que se dispondrán oportunamente en la página web www.sui.gov.co.

5.2.1 Indicadores financieros clasificación por nivel de riesgos.

INDICADOR
PERIODO DE COBRO (Días)
RAZON CORRIENTE
PRUEBA ACIDA
DEUDA
ROTACIÓN DE ACTIVOS
ROIC
MARGEN EBITDA
INGRESOS POR EMPLEADO

Los indicadores corresponden a la definición establecida en la Resolución CRT 575 de 2002, en el título X y sus anexos o aquellas que las adicionen, modifiquen o deroguen.

Para cada indicador se deberá reportar la siguiente información:

- **Meta:** Es el valor establecido en el plan de gestión y resultados (PGR) que se espera cumplir al final del periodo analizado.
- **Medición año reportado:** Corresponde al valor del indicador obtenido por el prestador para el año que se esta analizando, el cual se calcula con base en la información reportada al SUI.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	
REVISADO POR	<i>hac</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 25 de 38

- **Valor del Rango:** Se refiere a la ubicación en la que queda clasificado el indicador obtenido por el prestador para el año analizado, según lo previsto en la regulación vigente.
- **Comentario de la AEGR:** Opinión sobre el resultado del rango clasificación de cada indicador para el año evaluado y sobre la evolución del resultado de los indicadores durante los últimos 4 años, incluido el año evaluado. Campo obligatorio alfanumérico de máximo 1500 caracteres.
- **Calidad de la Información:** Concepto de la AEGR sobre la calidad de la información reportada por el prestador al SUI utilizada para el cálculo de cada uno de los indicadores, de acuerdo con lo establecido en el punto 6 de este anexo. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

5.2.2. Concepto general nivel de riesgo

La AEGR emitirá el concepto general respecto al nivel de riesgo, que será reportado al SUI por la AEGR. La información se cargará en un formulario Web teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Clasificación Nivel de Riesgo:** La clasificación del Riesgo dada en la Resolución CRT 1039 de 2004 o las que la modifique o sustituyan dependiendo del numero de indicadores en cada rango.
2. **Concepto General sobre el Nivel de Riesgo:** Concepto general de la AEGR sobre el resultado de la clasificación por nivel de riesgo del prestador auditado para el año correspondiente.

5.2.3 Concepto indicadores complementarios

La AEGR emitirá su concepto referente a la evaluación y resultados de indicadores financieros complementarios o de segundo nivel, que considere pertinentes en cuanto a cambios significativos o situaciones que representen un impacto para el prestador. Campo opcional de longitud máxima 2500 caracteres.

5.3 Servicio de acueducto

La AEGR deberá analizar y presentar su opinión sobre la calificación por niveles de riesgo del prestador, acorde con los resultados de la aplicación de los indicadores contenidos en la Resolución CRA 315 de 2005 o la norma que la sustituya, modifique o derogue. En su concepto incluirá el análisis de los indicadores de primer nivel de que trata la resolución antes citada, así como el análisis de la evolución del resultado de los indicadores durante los últimos 4 años, incluido el año evaluado, de acuerdo con la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información.

5.3.1. Indicadores de Primer nivel

INDICADOR
Liquidez y Endeudamiento (LE)
Eficiencia en el Recaudo (ER)
Cobertura de intereses (CI)
Indicador Financiero Agregado (IFA)
Calidad de Agua (IC)



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	_____
REVISADO POR	<i>[Firma]</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 26 de 38

INDICADOR
Agua no Contabilizada (IANC)
Cumplimiento de cobertura (ICBAC)
Continuidad (ICTAC)
Indicador Operativo y de Calidad Agregado – Acueducto. (IOCA)

Para cada indicador se deberá reportar la siguiente información:

Rango vigencia actual: Clasificación de desempeño de cada indicador acorde con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005 o la norma que la sustituya, modifique o derogue, correspondiente al año auditado. Campo obligatorio y valor numérico de máximo 1500 caracteres.

Concepto de la AEGR: Opinión sobre el resultado del rango clasificación de cada indicador para el año evaluado y sobre la evolución del resultado de los indicadores durante los últimos 4 años, incluido el año evaluado. Además debe expresar su opinión sobre el resultado del rango de clasificación de cada indicador. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

Calidad de la Información: Concepto de la AEGR sobre la calidad de la información reportada por el prestador al SUI utilizada para el cálculo de cada uno de los indicadores, de acuerdo con lo establecido en el punto 6 de este anexo. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

5.3.2. Concepto general nivel de riesgo

La AEGR emitirá el concepto general respecto al nivel de riesgo, que será reportado al SUI por la AEGR. La información se carga en un formulario Web teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Nivel de Riesgo: Puede tomar valores de I, II o III conforme lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005 o la norma que la sustituya, modifique o derogue.

Concepto General sobre el Nivel de Riesgo: Concepto general de la AEGR sobre el nivel de riesgo del prestador auditado para el año correspondiente. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

5.3.3. Concepto General sobre los indicadores de segundo nivel

La AEGR de manera resumida emitirá su concepto en términos generales referente a los indicadores de segundo nivel establecidos en la Resolución CRA 315 de 2005 o la norma que la sustituya, modifique o derogue. La información se carga en un formulario WEB. Campo de longitud máxima de 2500 caracteres.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	_____
REVISADO POR	<i>[Firma]</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 271 de 381

5.4 Servicio de alcantarillado

5.4.1 Indicadores primer nivel

INDICADOR
Liquidez y Endeudamiento (LE)
Eficiencia en el Recaudo (ER)
Cobertura de intereses (CI)
Indicador Financiero Agregado (IFA)
Cumplimiento de cobertura (ICBAL)
Indicador Operativo y de Calidad Agregado – Alcantarillado. (IOCA)

Para cada indicador se deberá reportar la siguiente información:

Rango vigencia actual: Clasificación de desempeño de cada indicador acorde con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005 o la norma que la sustituya, modifique o derogue, correspondiente al año auditado. Campo obligatorio y valor numérico.

Concepto de la AEGR: Opinión sobre el resultado del rango clasificación de cada indicador para el año evaluado y sobre la evolución del resultado de los indicadores durante los últimos 4 años, incluido el año evaluado. Además debe expresar su opinión sobre el resultado del rango de clasificación de cada indicador. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

Calidad de la Información: Concepto de la AEGR sobre la calidad de la información reportada por el prestador al SUI utilizada para el cálculo de cada uno de los indicadores, de acuerdo con lo establecido en el punto 6 de este anexo. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

5.4.2. Concepto general nivel de riesgo

La AEGR emitirá el concepto general respecto al nivel de riesgo, que será reportado al SUI por la AEGR. La información se carga en un formulario Web teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Nivel de Riesgo: Puede tomar valores de I, II o III conforme lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005 o la norma que la sustituya, modifique o derogue.

Concepto General sobre el Nivel de Riesgo: Concepto general de la AEGR sobre el nivel de riesgo del prestador auditado para el año correspondiente. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

5.4.3. Concepto General sobre los indicadores de segundo nivel

La AEGR de manera resumida emitirá su concepto en términos generales referente a los indicadores de segundo nivel establecidos en la Resolución CRA 315 de 2005 o la norma que la sustituya, modifique o derogue. La información se carga en un formulario WEB. Campo de longitud máxima de 2500 caracteres.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	_____
REVISADO POR	<i>[Firma]</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 28 de 38

5.5 Servicio de aseo

5.5.1 Indicadores primer nivel

INDICADOR
Liquidez y Endeudamiento (LE)
Eficiencia en el Recaudo (ER)
Cobertura de intereses (CI)
Indicador Financiero Agregado (IFA)
Continuidad de Recolección (ICER)
Continuidad de Barrido y Limpieza (ICTBL)
Vida útil del sitio de disposición final (VU)
Indicador Operativo y de Calidad Agregado – Aseo. (IOCA)

Para cada indicador se deberá reportar la siguiente información:

Rango vigencia actual: Clasificación de desempeño de cada indicador acorde con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005 o la norma que la sustituya, modifique o derogue, correspondiente al año auditado. Campo obligatorio y valor numérico.

Concepto de la AEGR: Opinión sobre el resultado del rango clasificación de cada indicador para el año evaluado y sobre la evolución del resultado de los indicadores durante los últimos 4 años, incluido el año evaluado. Además debe expresar su opinión sobre el resultado del rango de clasificación de cada indicador. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

Calidad de la Información: Concepto de la AEGR sobre la calidad de la información reportada por el prestador al SUI utilizada para el cálculo de cada uno de los indicadores, de acuerdo con lo establecido en el punto 6 de este anexo. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.

5.5.2. Concepto general nivel de riesgo

La AEGR emitirá el concepto general respecto al nivel de riesgo, que será reportado al SUI por la AEGR. La información se carga en un formulario Web teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Nivel de Riesgo: Puede tomar valores de I, II o III conforme lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005 o la norma que la sustituya, modifique o derogue.

Concepto General sobre el Nivel de Riesgo: Concepto general de la AEGR sobre el nivel de riesgo del prestador auditado para el año correspondiente. Valor alfanumérico de máximo 1500 caracteres.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	_____
REVISADO POR	_____/____/____

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 29 de 38

5.5.3. Concepto General sobre los indicadores de segundo nivel

En este formato la AEGR de manera resumida emitirá su concepto en términos generales referente a los indicadores de segundo nivel establecidos en la Resolución CRA 315 de 2005 o la norma que la sustituya, modifique o derogue. La información se carga en un formulario WEB. Campo de longitud máxima de 2500 caracteres.

6. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR AL SUI

La AEGR deberá conceptuar sobre la calidad de la información reportada por el prestador al SUI y utilizada por ella para la emisión de los conceptos o determinación de cifras sobre los indicadores de riesgo solicitados en el numeral 5 de este anexo, indicando si la información cargada por el prestador refleja la realidad de la empresa. Este concepto se registrará en los formularios que se dispondrán para el reporte de que trata el numeral 5. Valor alfanumérico de máximo 1000 caracteres.

7. MATRIZ DE RIESGOS

La AEGR identificará los riesgos asociados a cada uno de los procesos que se establecen según el sector y posteriormente deberá establecer su probabilidad de ocurrencia e impacto con el objeto de determinar el riesgo del proceso de acuerdo con las definiciones que se presentan en este capítulo. En el caso de que la AEGR identifique riesgos en otros procesos no especificados, deberá adicionar el nombre correspondiente al proceso y pronunciarse de la misma manera.

Así mismo deberá indicar los controles que la empresa ha diseñado o implementado para minimizar los riesgos.

Esta evaluación depende del buen juicio, experiencia y conocimiento de la AEGR y del uso de las herramientas que considere necesarias. La AEGR presentará esta información en un archivo plano en formato de valores delimitado por comas (Comma Separated Values -CSV) que cumple con las especificaciones dadas por el SUI y que contiene la siguiente estructura:

MACROPROCESO	PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROL
1	2	3	4	5	6

Donde:

1. **Macroproceso:** Conjunto de procesos de naturaleza común que interactúan entre sí.

2. **Proceso:** Conjunto de acciones de carácter general que se establecen para cumplir los objetivos institucionales y a los cuales la AEGR le deberá identificar riesgos.

3. **Riesgo:** Evento o situación que en forma apriorística o real representa una amenaza para el éxito de la gestión. Se debe medir la probabilidad de ocurrencia y la magnitud de su impacto.

4. **Probabilidad de ocurrencia:** Se refiere a la probabilidad de que fuentes potenciales de riesgos lleguen realmente a manifestarse. Se debe seleccionar un código de las siguientes categorías:



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	
REVISADO POR	<i>[Firma]</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 30 de 38

Código	Concepto
1	Baja
2	Media
3	Alta

Donde:

- Baja: Ocasionalmente podría presentarse.
- Media: Puede presentarse algunas veces.
- Alta: Es probable que ocurra muchas veces.

5. Magnitud del impacto: Se refiere al potencial de daño sobre la gestión del prestador. Se puede expresar de una manera cualitativa considerando impactos no financieros, tales como: tiempo de respuesta al usuario, incremento de reclamaciones, insatisfacción de los clientes, etc. Se debe seleccionar un código de las siguientes categorías:

Código	Concepto
1	Bajo
2	Medio
3	Alto

Donde:

- Bajo: El impacto no afecta de manera significativa y puede ser asumido por el giro normal de las operaciones del prestador ya que no afecta la prestación del servicio, la viabilidad empresarial o la relación con el usuario.
- Medio: Se puede ver afectada la eficiencia del prestador disminuyéndose la calidad del servicio, generando insatisfacción en el usuario y retrasos en la operación.
- Alto: Se afectan los estándares de los indicadores, se generan incumplimientos regulatorios, se puede poner en riesgo la prestación del servicio, la viabilidad empresarial y se afecta la relación con el usuario.

6. Controles: Son las políticas, procedimientos o actividades, implantados o no, que proporcionan la seguridad que los riesgos han sido reducidos a un nivel aceptable. Los controles se implementan para aceptar, reducir, transferir o evitar los riesgos de negocios relacionados con el proceso y sus objetivos. Se debe seleccionar un código de las siguientes categorías:

Código	Concepto
1	Eficiente
2	Ineficiente
3	Inexistente

Donde:

- Eficiente: El control permite mitigar, reducir o prevenir el riesgo a un nivel aceptable o eliminarlo.
- Ineficiente: La efectividad del control no es la deseada debido a su diseño o implementación. No logra mitigar, reducir o prevenir el riesgo.
- Inexistente: No existe control para el riesgo identificado.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA

PREPARADO POR _____

REVISADO POR JW

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 31 de 38

7.1 Energía Eléctrica, Gas combustible por redes y GLP.

Energía Eléctrica

MACROPROCESO	PROCESO
ADMINISTRATIVO	Administración de personal
	Otros
FINANCIERA	Planeación financiera
	Contabilidad
	Presupuesto
	Gestión de Tesorería
	Gestión de deuda y capital
	Otros
TECNICA Y OPERATIVA	Mantenimientos plantas, subestaciones, líneas, redes y equipos
	Inversión
	Calidad del servicio
	Calidad de la potencia
	Pérdidas técnicas de energía
	Otros
COMERCIAL	Compra de energía (Contratos y bolsa)
	Venta de energía
	Pérdidas no técnicas de energía
	Recaudo
	Facturación
	Atención al usuario
	Otros
EXTERNOS	Precios de energía
	Regulatorios (Normas CREG, MME, SSPD, etc)
	Legales (Demandas, Sanciones, etc)
	Otros

Gas combustible por redes

MACROPROCESO	PROCESO
FINANCIERA	Gestión de cartera
	Inversiones
	Contabilidad
	Otros



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	
REVISADO POR	<i>[Firma]</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 32 de 38

MACROPROCESO	PROCESO
TECNICA Y OPERATIVA	Operación
	Mantenimiento
	Gestión con proveedores
	Aprovisionamiento
	Continuidad del servicio
	Seguridad
	Coordinación de transporte
	Control de calidad del servicio
	Control de calidad del producto
	Otros
COMERCIAL	Pérdidas
	Facturación y recaudo
	Medición
	Atención al cliente
	Socialización de proyectos
	Otros
EXTERNOS	Regulatorios (Normas CREG, MME, SSPD, etc)
	Legales (Demandas, Sanciones, etc)
	Otros

GLP

MACROPROCESO	PROCESO
FINANCIERA	Planeación financiera
	Contabilidad
	Otros
TECNICA Y OPERATIVA	Operación de equipos de plantas y vehículos
	Mantenimientos en plantas, tanques y equipos
	Reposición y mantenimiento de cilindros y tanques estacionarios
	Inversión
	Calidad y seguridad del servicio
	Calidad del producto
	Cumplimiento normatividad técnica en instalaciones de los usuarios.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA

PREPARADO POR _____
REVISADO POR *[Firma]*

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 33 de 38

MACROPROCESO	PROCESO
COMERCIAL	Entrega de facturación al usuario final
	Información de condiciones de seguridad a usuarios finales
	Atención al cliente
EXTERNOS	Precio internacional del producto
	Regulatorios (Normas CREG, MME, SSPD, etc)
	Legales (Demandas por deficiencia en la seguridad de la prestación del servicio.)

7.2 Telecomunicaciones

MACROPROCESO	PROCESO
FINANCIERA	Gestión de cartera
	Contabilidad
	Presupuesto
	Otros
TECNICA Y OPERATIVA	Instalación de Infraestructura
	Conexión con usuarios
	Operación y Mantenimiento
	Interconexión
	Otros
COMERCIAL	Mercadeo y Servicio al Cliente
	Facturación y Recaudo
	Otros

7.3 Servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.

Acueducto:

MACROPROCESO	PROCESO
ADMINISTRATIVO	Administración del Talento humano
	Código de buen gobierno
FINANCIERA	Contable
	Presupuestal
	Gestión de cartera



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA
PREPARADO POR _____
REVISADO POR gme

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 34 de 38

MACROPROCESO	PROCESO
TECNICA Y OPERATIVA	Captación
	Aducción
	Tratamiento
	Almacenamiento
	Distribución
COMERCIAL	Facturación
	Recaudo
	Atención al cliente
OTROS	Sistemas de información
	Otros

Alcantarillado

MACROPROCESO	PROCESO
ADMINISTRATIVO	Administración del Talento humano
	Código de buen gobierno
FINANCIERA	Contable
	Presupuestal
	Gestión de cartera
TECNICA Y OPERATIVA	Transporte
	Tratamiento
	Disposición final de aguas residuales
COMERCIAL	Facturación
	Recaudo
	Atención al cliente
OTROS	Sistemas de información
	Otros

Aseo:

MACROPROCESO	PROCESO
ADMINISTRATIVO	Administración del Talento humano
	Código de buen gobierno



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	_____
REVISADO POR	<i>bal</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 35 de 38

MACROPROCESO	PROCESO
FINANCIERA	Contable
	Presupuestal
	Gestión de cartera
TECNICA Y OPERATIVA	Recolección de residuos
	Barrido y limpieza
	Tratamiento
	Disposición final
	Aforos
	Mantenimiento del Parque automotor
COMERCIAL	Facturación
	Recaudo
	Atención al cliente
OTROS	Sistemas de información
	Otros

7. EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La AEGR o el Jefe de la Oficina de Control Interno del municipio prestador directo de servicios públicos de categoría 5 y 6 o quien haga sus veces deberá realizar un diagnóstico que determine el estado general y grado de desarrollo del sistema de control interno y de los elementos que lo conforman como instrumento de control empresarial. A partir de los hallazgos del diagnóstico presentará recomendaciones sobre las acciones correctivas y/o de mejoramiento requeridas para mejorar el sistema de control interno.

Para cumplir con el anterior objetivo, la AEGR o el jefe de control interno, según sea el caso, debe contestar la encuesta que se presenta en este anexo, de manera objetiva manteniendo siempre la coherencia entre las respuestas que se registren y la situación real observada por el auditor.

El concepto general sobre el grado de desarrollo del sistema de control interno y las recomendaciones sobre las acciones correctivas y/o de mejoramiento que sean viables implementar para el prestador, deberá ser remitido por la AEGR a través de la página web www.sui.gov.co en formato PDF o TIF.

Nombre del Jefe de Control Interno o del Auditor:

Teléfono: _____ e-mail: _____

Fecha de la evaluación:



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA

PREPARADO POR _____

REVISADO POR *[Firma]*

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

“Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI”

Página 36 de 38

SUBSISTEMAS, COMPONENTES Y ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO:

1. ¿Existe una metodología de Identificación y valoración de riesgos que se aplique a todos los niveles que conforman la organización?

SI _____ NO _____

Si la respuesta es SI continúe con la pregunta 2. De lo contrario suspenda el diligenciamiento de la encuesta.

2. ¿Respecto de los riesgos asociados a la prestación del servicio, cual es el grado de desarrollo de los elementos constitutivos del riesgo?. Marque con una X de acuerdo con el grado de desarrollo para cada elemento:

ELEMENTO DEL RIESGO	GRADO DE DESARROLLO		
	Inexistente	Poco adecuado	Adecuado
Agente generador del riesgo			
Circunstancias de tiempo			
Circunstancias de lugar			
Circunstancias de modo			
Impacto del riesgo			
Probabilidad del riesgo			

Para contestar esta pregunta tenga en cuenta las siguientes definiciones:

- Adecuado:** Al elemento del riesgo se le han identificado de forma suficiente las características que permiten su tratamiento y administración.
- Poco adecuado:** El grado de desarrollo en la identificación, valoración y administración del elemento no es el deseado. Se requieren mejoras importantes o significativas.
- Inexistente:** No se ha caracterizado el elemento del riesgo o no se tiene claridad sobre su existencia e impacto.
- Agente generador:** Persona o evento del entorno que ejecuta la acción que coloca en riesgo la gestión organizacional. Existen agentes generadores tanto internos como externos a la empresa.
- Circuntancias de tiempo, modo y lugar:** Hacen referencia a las condiciones espacio temporales que se configuran para que se presente un riesgo que afecte la prestación del servicio. De igual manera se deben conocer las características de conducta del riesgo. Se asume que su grado de desarrollo es adecuado cuando la empresa las ha identificado y ha valorado su probabilidad de ocurrencia y su posible impacto en el desarrollo de la gestión.
- Impacto:** Identificación de los efectos del riesgo sobre la prestación del servicio, la viabilidad empresarial o la relación con los usuarios.
- Probabilidad:** Determinación de la posibilidad de que se presente el riesgo.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OFICINA JURIDICA	
PREPARADO POR	_____
REVISADO POR	<i>hca</i>

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 37 de 38

3. ¿Las actividades de la prestación del servicio tienen definidos los riesgos?

- a) Nunca
- b) En algunas ocasiones
- c) Casi siempre
- d) Siempre

4. ¿En la organización se trabaja en la identificación y administración de riesgos?. Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones:

- a) La Oficina de Control Interno o su equivalente ejecuta acciones de verificación tradicional, sin el apoyo decidido del gerente y muy lejos de los conceptos de administración del riesgo.
- b) Si bien el concepto es conocido de manera general, no se desarrolla en las dependencias y la Oficina de Control Interno lo hace dentro de conceptos de auditoría convencional, con poca incidencia en la alta gerencia.
- c) Se conoce el concepto de administración de riesgos, pero aún se percibe como una tarea de la Oficina de Control Interno. En todo caso el tema es conocido por la alta gerencia.
- d) Existe una cultura organizacional que comprende formalmente que es necesario identificar y prevenir riesgos, pero es apoyada básicamente por la alta gerencia, pero en los demás niveles es aún incipiente.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN:

5. ¿Existe valoración de los riesgos identificados?. Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones:

- a) Orientada a temas marginales y sin rigor técnico.
- b) Orientada a riesgos de poco impacto frente al negocio y su metodología carece de rigor técnico.
- c) Orientada a riesgos pero que no tocan la esencia del negocio, salvo excepciones y sin rigor técnico.
- d) Orientada a los riesgos críticos del negocio, pero sin alto rigor técnico.
- e) Orientada a los riesgos críticos del negocio, con alto rigor técnico.

6. ¿Se diseñan controles para los riesgos identificados?. Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones:

- a) Nunca
- b) En algunas ocasiones
- c) Solo en el caso que lo soliciten entes de control externo (SSPD, Contraloría, entre otros)
- d) Casi siempre
- e) Siempre

7. ¿Los controles que se diseñan se implementan?

- a) Nunca
- b) En algunas ocasiones
- c) Casi siempre
- d) Siempre



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA

PREPARADO POR _____

REVISADO POR *huel*

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300012295 DEL 18-04-2006

"Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información-SUI"

Página 38 de 38

8. ¿Se efectúan pruebas a los controles?

- a) Nunca
- b) En algunas ocasiones
- c) Casi siempre
- d) Siempre

9. ¿ Los controles han contribuido a la prevención y administración de los riesgos?. Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones:

- a) Suelen ser formales, sin impacto en el mejoramiento y prevención de riesgos.
- b) Suelen ser formales y con aporte marginal en el mejoramiento y prevención de riesgos.
- c) En algunas ocasiones aportan en el mejoramiento y prevención de riesgos.
- d) Comúnmente efectivos en el mejoramiento y prevención de riesgos.
- e) Siempre efectivos en el mejoramiento y prevención de riesgos.

10. ¿Existe seguimiento al tratamiento de los riesgos?. Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones:

- a) Nunca
- b) En algunas ocasiones
- c) Solo en el caso que lo soliciten entes de control externo (SSPD, Contraloría, entre otros)
- d) Casi siempre
- e) Siempre