



20211000555175

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20211000555175 DEL 05-10-2021

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

LA SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de las facultades previstas en el artículo 47 y en los numerales 4, 8, 19, 20, 23 y 34 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, el artículo 10 de la Ley 1314 de 2009 y el artículo 8 del Decreto 1369 de 2020, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 46 de la Ley 142 de 1994, señala que se entiende por control interno *“(…) el conjunto de actividades de planeación y ejecución, realizado por la administración de cada empresa para lograr que sus objetivos se cumplan. El control interno debe disponer de medidas objetivas de resultado, o indicadores de gestión, alrededor de diversos objetivos, para asegurar su mejoramiento y evaluación”.*

Que, a su vez, el artículo 47 de la Ley 142 de 1994 establece que es función de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante “Superservicios”), *“(…) velar por la progresiva incorporación y aplicación del control interno en las empresas de servicios públicos domiciliarios. Para ello vigilará que se cumplan los criterios, evaluaciones, indicadores y modelos que definan las comisiones de regulación, y podrá apoyarse en otras entidades oficiales o particulares”*, por lo tanto, esta Superintendencia cuenta con la competencia para requerir de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, la información necesaria para verificar la incorporación y aplicación del control interno.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 142 de 1994, *“El control interno*

es responsabilidad de la gerencia de cada empresa de servicios públicos. La auditoría interna cumple responsabilidades de evaluación y vigilancia del control interno delegadas por la gerencia. La organización y funciones de la auditoría interna serán determinadas por cada empresa de servicios públicos”.

Que la Ley 87 de 1993¹ establece las normas generales para el ejercicio del control interno de las empresas o entidades públicas y, dentro de ellas, las que prestan servicios públicos domiciliarios; indicando, entre otros aspectos, que el representante legal será el encargado de establecer y desarrollar el Sistema de Control Interno, así como de velar porque se cuente con una apropiada aplicación del mismo². De igual manera el artículo 49 de la Ley 142 de 1994, señala que el control interno es responsabilidad de la gerencia de cada empresa de servicios públicos.

Que si bien las normas de derecho privado no consagran para las empresas de esta naturaleza, la obligatoriedad de conformar una oficina de control interno, si es deber de los administradores de las mismas, “(...) obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios”, toda vez que sus actuaciones, se deben desarrollar “en interés de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados”³, de donde se colige, que serán las Juntas o los Consejos Directivos de las mismas, en su calidad de administradores, quienes definan las políticas y diseñen los procedimientos de control interno que deban implementarse, e igualmente, ordenar y vigilar que estos se ajusten a las necesidades de la entidad, para desarrollar de forma adecuada su objeto social y alcanzar sus objetivos.

Que por su parte, el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6° de la Ley 689 de 2001, establece con respecto al control de gestión y resultados de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, que “(...) independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas”, agregando en su inciso cuarto que “la auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora”.

Que el artículo 52 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 7° de la Ley 689 de 2001, establece, que: “(...) Las comisiones de regulación definirán los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras. Así mismo establecerán metodologías para clasificarlos de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, con el propósito de determinar cuáles de ellas requieren de una inspección

¹ Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.”

² Artículo 6 de la Ley 87 de 1993.

³ Ley 222 de 1995 “Por la cual se modifica el Libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones”.

y vigilancia especial y detallada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”, e indica en su párrafo, que los prestadores “(...) deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente, teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación de acuerdo con el inciso anterior”.

Que el Congreso de la República expidió la Ley 1314 de 2009⁴ y, con fundamento en ella, el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, expidió los Decretos Reglamentarios 2483 de 2018⁵ y 2270 de 2019⁶, a través de los cuales se establecieron los criterios para que los preparadores de información financiera se clasificarán en diferentes grupos de acuerdo con sus características; igualmente, se adoptan los marcos técnicos normativos que cada grupo de preparadores de información debe observar y las disposiciones en materia de aseguramiento.

Que la Contaduría General de la Nación – CGN expidió las Resoluciones 414 de 2014⁷, y 533 de 2015⁸, para empresas sujetas al ámbito de su competencia y las entidades de gobierno, y posteriormente la Resolución N° 037 de 2017⁹.

Que el artículo 10 de la Ley 1314 de 2009, dispone que corresponde a las autoridades de supervisión, vigilar que los entes económicos sujetos a su inspección, vigilancia y control, así como sus administradores, funcionarios y profesionales de aseguramiento de la información, cumplan con las normas en materia de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de la información.

Que corresponde a la Superservicios, de conformidad con lo señalado en los numerales 11, 19 y 23 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, *“Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación; publicar sus evaluaciones y proporcionar, en forma oportuna, toda la información disponible a quienes deseen hacer evaluaciones independientes(...)”*,

⁴ *“Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptadas en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento”.*

⁵ *“Por medio del cual se compilan y actualizan los marcos técnicos de las Normas de Información Financiera NIIF para el Grupo 1 y de las Normas de Información Financiera, NIIF para las Pymes, Grupo 2, anexos al Decreto 2420 de 2015, modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016 y 2170 de 2017, respectivamente, y se dictan otras disposiciones”*

⁶ *“Por el cual se compilan y actualizan los marcos técnicos de las Normas de Información Financiera para el Grupo 1 y de las Normas de Aseguramiento de Información, y se adiciona un Anexo 6 - 2019 al Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información, Decreto 2420 de 2015, y se dictan otras disposiciones”.*

⁷ *“Por la cual se incorpora, en el Régimen de Contabilidad Pública, el marco normativo aplicable para algunas empresas sujetas a su ámbito y se dictan otras disposiciones”*

⁸ *“Por la cual se incorpora, en el Régimen de Contabilidad Pública, el marco normativo aplicable a entidades de gobierno y se dictan otras disposiciones”*

⁹ *“Por la cual se regula el Marco Normativo para Empresas que Cotizan en el Mercado de Valores, o que Captan o Administran Ahorro del Público”*

“Velar por la progresiva incorporación y aplicación del control interno en las personas que presten servicios públicos sometidos a su control, inspección y vigilancia (...)”, así como, “solicitar a los auditores externos la información indispensable para apoyar su función de control, inspección y vigilancia y para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de servicios públicos, conforme con los criterios, características, indicadores y modelos que definan las Comisiones de Regulación de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley 142 de 1994”.

Que, el numeral 8 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994¹⁰ dispone que es función de la Superservicios, *“Solicitar documentos, inclusive contables y financieros, a los prestadores, entidades públicas, privadas o mixtas, auditores externos, interventores o supervisores y privados, entre otros, que tengan información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Adicionalmente, practicar las visitas, inspecciones y pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones, en la oportunidad fijada por la Superintendencia”*

Que, según lo dispuesto en el numeral 34 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019, la Superservicios podrá *“Sancionar a los prestadores de servicios públicos y vigilados, auditores externos y otras entidades con naturaleza pública, privada o mixta, que tengan información relacionada con los servicios públicos domiciliarios, cuando no atiendan de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones.”*

Que, de conformidad con lo anterior, la Superservicios tiene la competencia para requerir a los Auditores Externos de Gestión y Resultados (en adelante “AEGR”¹¹) de los prestadores, o a quien haga sus veces en aquellos casos en que no sea obligatoria la contratación de auditores, para que reporten la información necesaria para el desarrollo de las funciones de inspección, vigilancia y control, así como para evaluar la gestión y resultados de sus vigilados.

Que los lineamientos que se establecen a través del presente acto administrativo, se enmarcan en la función de esta Superintendencia dispuesta en el numeral 4 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, referente a establecer los sistemas uniformes de información como lo es el Sistema Único de Información (en adelante “SUI”), y los sistemas de información contable que deben aplicar quienes presten servicios públicos domiciliarios.

Que de conformidad con lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 321 de 2003, los prestadores de servicios públicos domiciliarios a que se refiere la Ley 142 de 1994, deben reportar su información a través del Sistema Único de Información. - SUI.

Que el SUI es un sistema de información sectorial y, en concordancia con los principios

¹⁰ “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”

¹¹ En el presente acto administrativo se utiliza el término “AEGR” para hacer referencia a la “Auditoría Externa de Gestión y Resultados” o al “Auditor Externo de Gestión y Resultados”. En cualquier caso, se debe recurrir al contexto para entenderse en uno u otro sentido.

que lo rigen, se requiere que los Auditores Externos de Gestión y Resultados, reporten anualmente a través del SUI sus informes de acuerdo con la metodología descrita en los anexos de la presente resolución.

Qué, mediante la Resolución 201810000027435 de 2018, se publicó la información que se almacena en el Sistema Único de Información – SUI para los sectores de energía eléctrica y gas combustible, en cuyos considerandos se manifiesta, entre otros aspectos, que *“(…) se reservará los informes de los Auditores Externos de Gestión y Resultado (AEGR) que han sido reportados a esta entidad antes de la expedición de la presente resolución, puesto que se ha identificado que estos informes contienen datos reservados de los prestadores y la SSPD no cuenta con los recursos humanos e informáticos para eliminar, en cada uno de los documentos (en su mayoría, ficheros en formato PDF), las variables cuya reserva está consagrada en la ley.*

Que conforme a lo dispuesto en el artículo 2.1.2.1.23 del Decreto 1081 de 2015¹², adicionado por el Decreto 270 de 2017¹³ expedido por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República las autoridades públicas del orden nacional tienen la obligación de publicar los proyectos específicos de regulación para promover la participación ciudadana en su expedición en el plazo que señalen las respectivas autoridades en sus reglamentos internos.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en la norma *ibídem* la Superservicios expidió la Resolución No. SSPD 20181300015945 del 22 de febrero 2018¹⁴ la cual en el artículo 1 fijó como plazo el término de 15 días calendario para la publicación de los proyectos específicos de regulación expedidos por la Superservicios para que los ciudadanos o grupos de interés participen en el proceso de producción normativa.

Qué, en consonancia con la Resolución No. SSPD 20181300015945 la Superservicios publicó el proyecto del presente acto administrativo en la página electrónica de la entidad, recibiendo diversos comentarios al mismo, los cuales fueron respondidos a través del documento, *“Respuestas a los comentarios al proyecto de Resolución por la cual se derogan las Resoluciones SSPD 20061300012295 de 2006 y SSPD 20171300058365 de 2017, y se establecen lineamientos sobre el reporte de información de las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y de Control Interno, a través del Sistema Único de Información - SUI”*, en el que se da cuenta de las observaciones que fueron tenidas en cuenta, y por ende, que fueron incluidas en la presente resolución.

Que, en la necesidad de contar con la mayor información posible en el desarrollo de los ejercicios de auditoria, se establece el radicado de los informes referenciados como Anexos A y B en la presente resolución en sus dos versiones -reservado y público- en el Sistema de Gestión Documental de la SSPD, facilitando los medios para evitar

¹² *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”*

¹³ *“Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación”*

¹⁴ *“Por la cual se reglamenta el plazo para la publicación de los Proyectos específicos de regulación que expida la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”*

inconvenientes en el cargue de los anexos en el Sistema Único de Información.

Que, en ejercicio de sus funciones, la SSPD detectó la necesidad de realizar algunas modificaciones a las disposiciones vigentes relativas al cargue de información por parte de los Auditores Externos de Gestión de Resultados y de las Oficinas de Control Interno. En primer lugar, con el fin de establecer los lineamiento de cargue al SUI para los servicios de Energía Eléctrica y Gas Combustible, en segundo lugar, se hace necesario incorporar nuevas variables al SUI y ajustar las estructuras de los informes a reportar en los anexos descritos en la presente resolución (Anexo A y B)

Que, por lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. Objeto: Establecer los lineamientos para el cargue de información que deben reportar al Sistema Único de Información – SUI los Auditores Externos de Gestión de Resultados y las Oficinas de Control Interno de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, así como la información que los mismos deben remitir a la Superservicios a través del sistema de gestión documental.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación. Esta resolución aplica a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible obligados a contratar una auditoría externa de gestión y resultados, a los prestadores que cuentan con una oficina de control Interno y a los prestadores que voluntariamente han contratado una auditoría externa de gestión de resultados.

Parágrafo Primero: La información correspondiente a la gestión interna de los prestadores de servicios públicos domiciliarios que no están obligados a contratar AEGR, deberá ser reportada por el Jefe de la Unidad u Oficina Control Interno, en los casos en que exista dicha dependencia de conformidad con lo establecido en la Ley 87 de 1993.

Parágrafo Segundo: En el evento en que algún prestador de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y de gas combustible cuente simultáneamente con AEGR y Oficina de Control Interno, la responsabilidad de reportar la información requerida en los Anexos A, B y C de la presente resolución recaerá de forma exclusiva sobre el AEGR.

Parágrafo Tercero: Es obligación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y de gas combustible, verificar la oportunidad del reporte de la información al SUI por parte de los AEGR o las Oficina de Control Interno, según corresponda.

Artículo 3. Buenas Prácticas. Teniendo en cuenta que el informe de Auditoría está compuesto por diferentes componentes (administrativo, financiero, técnico, operativo, comercial) y que debe ser elaborado por profesionales de diferentes áreas del conocimiento, para su elaboración se deben aplicar las buenas prácticas establecidas a nivel internacional para cada una de estas disciplinas. En este sentido, al elaborar el informe de auditoría se deberá dar aplicación a las

normas de aseguramiento de acuerdo con lo establecido por el Gobierno Nacional sobre la materia.

Parágrafo: Los Contadores Públicos deberán aplicar el Código de Ética para profesionales de la contabilidad, así como la norma Internacional de Calidad (NICC 1), tal como lo establece el Decreto 2420 de 2015 y sus modificaciones.

Artículo 4. Objetivo de los lineamientos para el cargue de información. Con el lineamiento contenido en la presente Resolución y la implementación de los anexos a la misma, se busca lo siguiente:

1. Evaluar la gestión del prestador de acuerdo con el plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo, aplicando los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos que defina la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG y los requerimientos de la Superservicios.
2. Verificar la conformidad de la gestión del prestador con los requisitos legales, técnicos, administrativos, financieros y contables del régimen de los servicios públicos domiciliarios.
3. Verificar la calidad de la información reportada por el prestador a través del SUI.
4. Establecer si el vigilado tiene definido un Sistema de Gestión de Riesgos para los aspectos técnico-operativos, comerciales y financieros, que permita identificar, analizar, valorar, tratar y documentar los riesgos que puedan afectar la prestación del servicio.
5. Identificar e informar oportunamente a la Superservicios, las situaciones que pongan en riesgo la viabilidad técnica, operativa y/o financiera de los vigilados y recomendar medidas preventivas o correctivas al respecto.
6. Informar de sus apreciaciones sobre el estado del desarrollo del Sistema de Control Interno, como un aspecto relacionado con el manejo de la empresa.
7. Atender las solicitudes de información que, en los términos del numeral 23 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, sean realizadas por la Superservicios para apoyar las funciones de inspección, vigilancia y control, así mismo, para evaluar la gestión y resultados de las empresas prestadoras de servicios públicos.
8. Verificar que el prestador adopte las medidas que corresponda para atender las observaciones y recomendaciones hechas con motivo de Evaluaciones Integrales y/o Programas de Gestión suscritos con la SSPD. Así mismo, informar los impactos obtenidos sobre la prestación del servicio y cumplimiento de obligaciones luego de la implementación de tales medidas.

Artículo 5. Características de las AEGR. Las Auditorías Externas de Gestión y Resultados que contraten los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y de gas combustible, deberán reunir las siguientes características:

1. **Permanentes:** 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. Así mismo, se deberá tener en cuenta:

- a. La evaluación anual del manejo de la entidad prestadora comprende el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año y será reportada por el auditor que tenga contrato vigente al 31 de diciembre del periodo correspondiente. Esta obligación será exigible al prestador en caso de incumplimiento por parte del auditor.
 - b. En caso de retiro o remoción de la AEGR, o de procesos de fusión y absorción, o liquidación del prestador, la AEGR deberá cumplir con su obligación de reporte al SUI de conformidad con lo dispuesto en la presente resolución.
 - c. La AEGR deberá informar inmediatamente a la Superservicios toda situación que ponga en riesgo la prestación del servicio público.
2. **Estratégicas:** Se deben enfocar en los aspectos necesarios para cumplir los objetivos señalados en el artículo cuarto de la presente resolución y en aquellos otros críticos o relevantes del prestador, que se identifiquen en el desarrollo de la auditoría.
 3. **Objetivas:** Deben desarrollarse asegurando que los hallazgos y conclusiones estén fundamentados en evidencia verificable.
 4. **Diligentes:** Deben atender con suficiencia y oportunidad, los requerimientos establecidos en la presente resolución.
 5. **Efectivas:** La AEGR debe recomendar en las conclusiones del informe, o en el momento oportuno, las acciones correctivas, preventivas o de mejora a aplicar, respecto de las situaciones detectadas.
 6. **Sucesivas:** Deben hacerle seguimiento a la ejecución de las acciones correctivas, preventivas o de mejora, recomendadas en el informe de AEGR de periodos anteriores.

Artículo 6. Criterios para la selección del AEGR. Al momento de contratar a quien ejercerá la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, tendrán en cuenta los siguientes criterios mínimos a verificar:

1. Que se encuentre constituida como persona jurídica y su objeto social corresponda con el objeto de la contratación.
2. Que no existan inhabilidades o incompatibilidades, de la persona jurídica o de los profesionales que hacen parte del equipo de auditoría, que impidan o afecten la independencia profesional de la AEGR.
3. Que acredite formación y entrenamiento en Normas Internacionales de Auditoría – NIA, de los profesionales que hacen parte del equipo de auditoría, así mismo, cumplan las acreditaciones profesionales que correspondan y no se encuentren incursos en alguna sanción.
4. Que acredite experiencia en auditorías de esta naturaleza y que cuente con la infraestructura tecnológica para interactuar con el SUI.

5. Que la AEGR cumpla con las características establecidas en el artículo quinto de la presente resolución, de conformidad con el artículo 51 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo: Una vez se efectúe la contratación de la AEGR o la prórroga del contrato de la AEGR, el prestador de servicios públicos informará a la Superservicios mediante la actualización del Registro Único de Prestadores - RUPS, de conformidad con la Resolución SSPD 20181000120515 del 2018, o la que la modifique o la sustituya.

Artículo 7. Responsabilidad de los AEGR y las Oficinas de Control Interno. La información que reportan los AEGR y las Oficinas de Control Interno al SUI, es entregada al Estado Colombiano para los fines previstos en el artículo 14 de la Ley 689 de 2001; en consecuencia, una vez cargada y certificada la información, ésta se considera oficial para todos los efectos previstos en la ley y podrá ser rectificadas acorde al procedimiento definido por la SSPD de conformidad con la Resolución SSPD N° 20171000204125 de 2017 o las normas que la modifiquen o sustituyan, sin perjuicio de las investigaciones a las que haya lugar.

En caso de no estar disponibles los cargues de información en el SUI, es responsabilidad del prestador, del AEGR y de las Oficinas de Control Interno solicitar la habilitación de los mismos a través de los medios que disponga la Superservicios para tal fin.

Para las habilitaciones se deberá presentar a la Superservicios, una solicitud escrita a través de cualquiera de los siguientes medios: mesa de ayuda ingresando con usuario y contraseña SUI, correo electrónico oficial del solicitante u oficio firmado por el representante legal del prestador y/o del AEGR. La petición deberá describir en forma clara y precisa, cuáles van a ser los formatos y/o formularios a habilitar, así como su periodicidad, periodo y año.

Si la solicitud es realizada en el momento en que los plazos establecidos en la presente resolución se encuentren vencidos, se entenderá que el prestador y/o el AEGR incumplió con las fechas para llevar a cabo el reporte.

A partir de la expedición de la presente resolución, los informes de AEGR y demás información a reportar con fundamento en este acto administrativo, que sea remitida por medios distintos al SUI, se tendrá como no presentada y se considerará que la AEGR incumplió la obligación legal de remitir el informe. Para la presentación de otros informes solicitados por la Superservicios, la AEGR podrá utilizar otros medios distintos al SUI.

Artículo 8. Reporte por parte del AEGR y Oficinas de Control Interno: El AEGR y las Oficinas de Control Interno deberán reportar con las características de oportunidad del cargue y calidad la información a reportar en el SUI y al Sistema de Gestión documental de la Superservicios.

1. Reporte al SUI:

- a. **Formato “Información General de Auditoria de Gestión y Resultados”:** El AEGR y las Oficinas de Control Interno reportarán las alertas derivadas de su labor de acuerdo con los conceptos definidos por la SSPD en el formato.
- b. **Formulario de Indicadores de Riesgo:** El AEGR y las Oficinas de Control Interno deberá realizar el cálculo de los indicadores señalados en el “Anexo C Lineamiento de

indicadores” de la presente resolución y posteriormente, de acuerdo a la obligatoriedad, registrar los resultados en el formulario habilitado en el SUI.

2. Reporte en el Sistema de Gestión Documental de la Superservicios: Al realizar el reporte en el sistema de gestión documental de la Superservicios se le asignará un número de radicado, el cual deberá ser reportado en el formato “Información general de Auditoría de Gestión y resultados”. En este radicado se deberán adjuntar:

a. **Informe General de Auditoría de Gestión y Resultados:** Se deberá adjuntar el informe en dos versiones (publica y reservada) conforme a lo dispuesto en la presente resolución. Este documento, deberá contener la estructura definida en el *Anexo A DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA*.

La versión publica consistirá en un documento idéntico a la versión reservada, pero en el que **cada uno de los datos considerados legalmente reservados** debe ser (i) tachados por las AEGR en color negro y (ii) acompañados por la frase “[**dato sujeto a reserva legal**]” al finalizar el resaltado en color negro anteriormente mencionado. Adicionalmente, se deberá acompañar de un documento explicativo donde se expongan las razones por las cuales se considera información de carácter reservado, en cumplimiento de lo dispuesto a las excepciones legales.

b. **Informe Reportes Complementarios:** Se deberá consolidar en un solo documento la estructura que se encuentra descrita en el “*Anexo B*” de la presente resolución:

- i. La Encuesta de Administración y Gestión de Riesgos,
- ii. La Encuesta Hipótesis de Negocio en Marcha y
- iii. El Reporte de Riesgos Materiales.

Parágrafo: La Superservicios podrá solicitar al AEGR o a la Oficina de Control Interno, las explicaciones que considere necesarias respecto de la información reportada al SUI y los diferentes informes radicados en el Sistema de Gestión Documental.

Artículo 9. Plazo de reporte de la información por parte del AEGR y las Oficinas de Control Interno. Las fechas máximas de reporte del informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados o de la Oficina de Control Interno, según corresponda, serán como se detalla a continuación:

- **Formato Informe General de Auditoría de Gestión y Resultados:** El último día del mes de junio del año siguiente al que se esté reportando.
- **Formulario de Indicadores de Riesgo:** El formulario se habilitará trimestralmente y será certificado el último día hábil del mes siguiente al trimestre de reporte.

Artículo 10. Tratamiento de información. Los datos suministrados serán tratados de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución No. SSPD 20181000027435 de 2018 y todas aquellas que la modifiquen o sustituyan.

Parágrafo. Para la información definida en la presente Resolución cualquier persona podrá presentar solicitud de reserva o de apertura de la información de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Resolución No. SSPD 20181000027435 de 2018 y todas aquellas que lo modifiquen o sustituyan.

Artículo 11. Lineamiento de Cargue. Las características y lineamientos técnicos de cada uno de los campos de los formatos y formularios que conforman la resolución estarán contenidas en un documento denominado “Lineamiento de Cargue” considerado parte integral de la misma. Antes de realizar el cargue de información correspondiente al periodo, los AEGR y las Oficinas de Control Interno responsables de cargue deberán consultar la versión vigente del documento publicado en la sección de normatividad la página web del SUI (www.sui.gov.co) junto con la presente resolución.

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

Artículo 12. Vigencia y derogatorias. La presente resolución entra en vigencia a partir del 1 de enero de 2022 para los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible. Los demás prestadores continuarán obligados a lo dispuesto en la Resolución SSPD 20061300012295 del 18 de abril de 2006.

Parágrafo. La expedición de la presente Resolución no exime a los prestadores del cumplimiento de las obligaciones pendientes de cumplir al momento de su entrada en vigencia. En consecuencia, los reportes pendientes deberán realizarse de acuerdo con los lineamientos contenidos en la Resolución SSPD 20061300012295 del 18 de abril de 2006, so pena de que su incumplimiento sea susceptible de ser sancionado por la SSPD de acuerdo con lo previsto en los artículos 79 y 81 de la Ley 142 de 1994.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C.



NATASHA AVENDAÑO GARCÍA

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Anexos:

Anexo General

Anexo A: Descripción General de la Empresa

Anexo B: Reportes Complementarios

Anexo C: Lineamiento de Indicadores

Anexo D: Módulos de recolección de información

Anexo E: Calendario de reporte de información

Anexo F: Lineamiento de Cargue

Proyectó Profesionales Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

Revisó: Ángela María Sarmiento Forero - Directora Técnica de Gestión de Energía.

Luz Mery Triana Rocha - Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible.

Ana Karina Méndez Fernández – Jefe Oficina Asesora Jurídica.

Gustavo Alfredo Peralta Figueredo – Asesor de Despacho.

Diego Alejandro Ossa Urrea - Superintendente Delegado Para Energía Y Gas Combustible.

CONTENIDO

I. INSTRUCCIONES.....	13
II. ANEXO GENERAL.....	15
Formato IGAGR. Informe General de Auditoría de Gestión y Resultados.....	15
Formulario IR. Indicadores de Riesgo.....	17
ANEXO A: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	19
3. SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.....	21
4. GAS COMBUSTIBLE POR REDES.....	30
5. GAS LICUADO DE PETRÓLEO.....	36
ANEXO B. REPORTES COMPLEMENTARIOS.....	42
ENCUESTA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS.....	42
ENCUESTA HIPÓTESIS DE NEGOCIO EN MARCHA.....	46
REPORTE DE RIESGOS MATERIALES.....	47
ANEXO C. LINEAMIENTO DE INDICADORES.....	49
1. INDICADORES FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS TRIMESTRALES.....	49
2. INDICADORES TÉCNICOS – OPERATIVOS TRIMESTRALES.....	50
ENERGÍA.....	50
GAS COMBUSTIBLE POR REDES.....	51
GAS LICUADO DE PETRÓLEO.....	53
3. INDICADORES COMERCIALES Y TARIFARIOS.....	56
ENERGÍA.....	56
GAS COMBUSTIBLE POR REDES.....	56
GAS LICUADO DE PETRÓLEO.....	58
ANEXO D: MÓDULOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	59
ANEXO E: CALENDARIO DE REPORTE DE INFORMACIÓN.....	60

I. INSTRUCCIONES

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

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

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

12. Los valores en pesos (\$) no deberán contener separador de miles y no se registrarán decimales, este debe ser redondeado según lo mencionado en el literal 11.

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

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

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

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

II. ANEXO GENERAL

Formato IGAGR. Informe General de Auditoría de Gestión y Resultados

El objetivo de este informe es detallar todos los elementos, que a criterio del AEGR o de la Oficina de Control Interno, son relevantes para que la SSPD pueda hacer una acertada evaluación del prestador y con esto pueda desarrollar sus procesos de Inspección, Vigilancia y Control. Para ello el AEGR o la Oficina de Control Interno, deberá hacer un análisis de la gestión del prestador durante el periodo auditado, respecto de la situación de riesgo del prestador, de su sostenibilidad en el corto, mediano y largo plazo, de su desempeño en la prestación del servicio público y del cumplimiento de sus obligaciones regulatorias.

Para realizar el reporte del informe, inicialmente el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá certificar el formato **“Informe general de Auditoría de Gestión y Resultados”**, el cual permitirá reportar las alertas derivadas de su labor de acuerdo con los conceptos definidos por la SSPD.

Tipo de cargue: Cargue Masivo.

Periodicidad: Anual.

Dato a reportar: Anual.

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

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

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

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

- 1. Servicio:** Corresponde al servicio verificado por el AEGR u Oficina de Control Interno y que fue debidamente registrado por el prestador en el Registro Único de Prestadores – RUPS. En el evento en que la alerta reportada impacte más de un servicio público, se deberá hacer referencia al servicio público sobre el cual se pudiera generar mayor impacto. Los valores admisibles son los contenidos en la *tabla 1. Servicio*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.
- 2. Actividad:** Corresponde a las actividades definidas en la cadena de valor estructuradas para cada servicio. En el evento en que la alerta reportada impacte más de una activi-

dad, se deberá hacer referencia a la actividad sobre la cual se pudiera generar mayor impacto. En el caso de actividades asimiladas por la Superservicios de acuerdo con las competencias asignadas en el marco de la Ley 1955 de 2019, se deberá hacer referencia a la actividad a la cual fue asimilada. Los valores admisibles son los contenidos en la *tabla 2. Actividad*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue

3. **Aspecto de Evaluación:** Corresponde a los aspectos que agrupan los conceptos de evaluación por parte del auditor. Los valores admisibles son los contenidos en la *tabla 1 Aspecto de evaluación*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue
4. **Hallazgos:** Se refiere a los resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopiladas frente a los criterios de auditoría. En caso de que no se hayan determinado hallazgos, se debe incluir "Sin hallazgos".
5. **Alerta:** Corresponde a la alerta que eleva el auditor a la Superservicios, tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoría de gestión y resultados. En caso de que no se hayan determinado hallazgos, se debe incluir "Sin alertas".
6. **Número Radicado:** Corresponde al número de radicado asignado por el sistema de gestión documental de la SSPD, a los documentos en medio magnético que contiene los anexos A y B de la presente Resolución.

Formulario IR. Indicadores de Riesgo

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá reportar en el SUI los resultados de los indicadores mencionados en este anexo a través del formulario denominado “*Indicadores de riesgo*”. Para su certificación se deberán considerar los indicadores de los aspectos generales de la empresa evaluada y cada uno de los aspectos según las actividades que desarrolla. De igual forma, el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá reportar los indicadores definidos por el regulador.

Tipo de cargue: Fábrica Formulario.

Periodicidad: Trimestral.

Dato a reportar: Trimestral.

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

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

Descripción: Este formulario se habilitará para que el AEGR o la Oficina de Control Interno reporte a través del SUI el grado de riesgo del prestador, con respecto al resultado de los indicadores descritos en el presente anexo como también los indicadores definidos por el regulador. Para el reporte de este formulario se deberá tener en cuenta la siguiente estructura:

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

- 1. Tipo Indicador:** Corresponde a la clasificación establecida para agrupar los indicadores generales de la empresa evaluada según el servicio que prestan. Los valores admisibles son los contenidos en la *tabla 2 Tipo Indicador*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.
- 2. Servicio:** Corresponde al servicio verificado por el AEGR o la Oficina de Control Interno que fue debidamente registrado por el prestador en el Registro Único de Prestadores – RUPS. Los valores admisibles son los contenidos en la *tabla 1 Servicios*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue
- 3. Indicador:** El formulario permite seleccionar los indicadores de los aspectos generales de la empresa evaluada y cada uno de los aspectos según las actividades que desarrolla y que son calculados de acuerdo con el contenido del **Anexo C. lineamiento de indicadores** de la presente Resolución. Los valores admisibles son los contenidos en la *tabla 5 Indicador*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue
- 4. Resultado:** En este campo, el AEGR deberá indicar el resultado dado para cada indicador considerando la fórmula establecida y descrita en el **Anexo C. lineamiento de indicadores** de la presente Resolución.
- 5. Nivel de Riesgo:** De acuerdo al resultado encontrado para cada indicador, el AEGR o la Oficina de Control Interno determinará el nivel de riesgo en que se encuentra la empresa

auditada. Los valores admisibles son los contenidos en la *tabla 6 Nivel de Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.

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

ANEXO A: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA (Aplica para todos los servicios y actividades).

En este capítulo el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá presentar un breve resumen de los aspectos generales del prestador evaluado, como antecedentes de la constitución, objeto social, capital, composición accionaria si se trata de una empresa, entre otros.

2. ASPECTOS FINANCIEROS (Aplica para todos los servicios y actividades).

2.1 Generales

2.1.1 Metodología para determinar la Viabilidad Financiera

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá describir a la Superintendencia, la metodología utilizada para conceptuar la viabilidad financiera del servicio público y su impacto en los resultados totales del prestador de servicios públicos domiciliarios (en adelante PSPD), en el corto y mediano plazo. La anterior metodología, deberá tener un periodo mínimo de estimación de 3 años.

2.1.2 Aspectos Societarios

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá describir en forma detallada a la Superintendencia, si el Prestador de Servicios Públicos Domiciliarios pretende adelantar o llevó a cabo la solemnización de reformas estatutarias consistentes en fusiones y escisiones, dando respuesta a las preguntas contenidas en la *tabla 7 Encuesta Aspectos Societarios*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.

2.1.3. Impactos en la reexpresión de los estados financieros.

Cuando el Prestador realice reexpresión de los estados financieros, **causados luego de su aprobación, por parte de la asamblea general de accionistas**, y certificados en el SUI, el auditor o la Oficina de Control Interno deberá informar a esta Superintendencia, las causas y sus efectos, en los estados financieros reexpresados.

2.2 Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar las variaciones de las partidas contables que, como consecuencia de su revisión, determina que tienen importancia en el estado de situación financiera y Estado de Resultados Integrales; lo anterior, exponiendo las causas que originaron dicha desviación y sus posibles consecuencias en la situación financiera del PSPD.

Adicionalmente, el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar cada una de las partidas contables que fueron consideradas relevantes desagregando su composición y describiendo su importancia en la gestión del servicio público domiciliario para la vigencia auditada.

2.3 Estado de Flujos de Efectivo

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar las causas que dieron origen al aumento o disminución del efectivo y sus posibles consecuencias en la liquidez del PSPD, lo anterior teniendo en cuenta las actividades de operación, inversión y financiación por servicio público domiciliario.

2.4 Revelaciones

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar si las revelaciones de información realizada por los prestadores sobre los elementos del Estado de Situación Financiera, Estado de Resultado Integral y Estado de Flujos de Efectivo, cumplen con los señalamientos del marco normativo que aplica.

2.5 Indicadores

2.5.1 Evaluación de la Gestión

De acuerdo a los indicadores financieros definidos como referentes para evaluar la gestión de las empresas, determinados en la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible (CREG)¹⁵, el AEGR o la Oficina de Control Interno evaluará el cumplimiento de dichos indicadores, con base en la publicación anual de referentes que realiza la Superservicios.

En caso que alguno o algunos de los indicadores no esté dentro de los parámetros definidos por la regulación, el auditor o la Oficina de Control Interno deberá analizar las causas que dieron origen a esta situación.

2.5.2 Otros indicadores incluidos en la resolución de riesgo

De acuerdo a los indicadores vigentes, definidos por la CREG para el cálculo de riesgo financiero, el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar el resultado de cada uno de estos.

2.6 Viabilidad financiera

De acuerdo con la metodología descrita, según lo establecido en el numeral 2.1.1 del presente documento, el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá valorar la capacidad de la empresa para obtener los recursos necesarios que le permitan prestar el servicio público domiciliario en el corto, mediano y largo plazo, lo anterior deberá tener en cuenta la estimación del impacto financiero que se determine como consecuencia de las alertas definidas en la matriz de riesgo de acuerdo a la *tabla 8 Valoración de Riesgos*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.

En la columna "ALERTA", el AEGR o la Oficina de Control Interno enumerará cada una de las alertas definidas en la matriz de riesgo. En la columna "ACTIVIDAD", enunciará la actividad o actividades asociadas a cada una de las alertas. Por último, en la columna de "VALORACIÓN", el AEGR o la Oficina de Control Interno cuantificará el posible impacto de cada una de las alertas.

¹⁵ Referentes descritos en las resoluciones CREG 072 de 2002 y 034 de 2004, o aquella que las modifique o sustituya

Finalmente, el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá dar un concepto explícito que señale si el prestador está en las condiciones de dar continuidad a la prestación del servicio público domiciliario en el corto y mediano plazo.

3. SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

3.1 Aspectos Técnicos

3.1.1 Actividad Distribuidor u Operador de Red:

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá incluir en el informe un análisis del plan de mantenimiento de la empresa, identificando peligros y riesgos, y un resumen de la verificación del cumplimiento del Plan Semestral de Mantenimiento reportado al operador del sistema, indicando el monto del presupuesto dispuesto para estas actividades, el número de modificaciones al mismo realizadas durante el periodo de evaluación y sus causas, el número de consignaciones de emergencia solicitadas por la empresa y sus causas, y el número de eventos no programados en el STR operado por la empresa y sus causas, es importante detallar qué actividades de mantenimiento fueron ejecutadas a los activos relevantes del STR y SDL, adicionalmente, se deberá incluir una verificación de la comunicaciones realizadas a los suscriptores con el fin de informar sobre las interrupciones por mantenimientos programados.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá incluir en el informe un resumen del plan de inversión establecido por la empresa y su avance durante el periodo de análisis, y realizará un análisis del impacto de dichas inversiones ejecutadas en los índices de calidad en todos los niveles de tensión del periodo de evaluación. En este análisis de impacto se debe contemplar la identificación de proyectos críticos a implementar dentro de la ejecución de los planes de inversión del siguiente periodo a evaluar, con el objetivo de priorizar de acuerdo a los resultados obtenidos cada año.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá realizar un análisis sobre el avance de ejecución del Plan Estratégico de Gestión de Activos - PEGA del operador, evaluando el grado de madurez que el operador ha logrado en el año de evaluación y verificando el estado de avance en el proceso de certificación, además, se deberá incluir un análisis de activos relevantes en la operación, donde se pueda conocer la fecha de entrada en operación y su vida útil remanente.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar el comportamiento y la evolución de los gastos de AOM realizados por el OR, respecto al monto de activos eléctricos totales, indicando si se evidencian riesgos respecto al mantenimiento oportuno de la infraestructura eléctrica.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno incluirá en el informe un análisis de los eventos que generaron demanda no atendida en el sistema operado por el agente, e identificará las principales causas de los eventos y las zonas en las cuales son repetitivos.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá realizar un análisis de los indicadores de continuidad del servicio de la empresa durante el periodo de análisis comparando con los indicadores registrados para el año anterior, estos índices deberán calcularse para toda la empresa, para cada circuito y para cada municipio. Adicionalmente deberá informar a cuantos

usuarios se ha compensado durante el periodo de análisis a partir de los indicadores de calidad individual del servicio.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá realizar una verificación de la información de interrupciones del servicio durante el periodo de análisis, donde se haga un muestreo de las interrupciones y se verifique la trazabilidad de la información desde el sistema de información de la empresa hasta el reporte en el Portal INDICA, adicionalmente, realizar una verificación de las exclusiones, con el fin de establecer si éstas realmente corresponden a las permitidas por la regulación y tienen los soportes pertinentes.
- Para el caso de los operadores de red que cumplan los requisitos establecidos en el numeral 11.2.6.3 del anexo general de la Resolución CREG 097 de 2008 y no cumplan los establecidos en el numeral 5.2.10 de la Resolución CREG 015 de 2018, además del comportamiento del indicador ITAD, debe analizarse el comportamiento de los indicadores SAIDI y SAIFI, calculados con la información del Sistema de Gestión de Distribución de la empresa, siguiendo la metodología establecida en el capítulo 5 de la Resolución CREG 015 de 2018 o aquella que la modifique o sustituya.
- Si el agente no ha cumplido con los requisitos establecidos en el numeral 5.2 de la Resolución CREG 015 de 2018, el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá incluir en el informe un análisis del estado de avance de las actividades orientadas a cumplir estos requisitos adjuntando como anexos soportes que permitan verificar dichos avances, además, deberá verificar si el agente incluyó todas las inversiones necesarias para cumplir los requisitos del numeral 5.2.10 en el plan de inversión establecido por la empresa. Adicionalmente, el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá realizar un análisis de riesgo, donde se identifiquen los impactos que se presenten por el no cumplimiento de requisitos, tanto a nivel técnico como financiero.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno, deberá incluir en el Informe, un concepto sobre el cumplimiento de la Empresa respecto de la medición y telemedición en sistemas de distribución de energía eléctrica, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.2.10. del anexo general de la Resolución CREG 015 de 2018, en particular, los siguientes:
 - Certificación del sistema de medición y procedimientos de registro y reporte del OR.
 - Telemedición y control automático en elementos de corte y maniobra instalados en todas las cabeceras de circuito.
 - Contar con un segundo equipo instalado en por lo menos el 90% de los circuitos de los niveles de tensión 2 y 3 del OR, el cual por lo menos debe ser telemedido y detectar ausencia o presencia de tensión en el circuito. Este equipo es adicional al mencionado en punto anterior.
 - Contar con un tercer equipo de telemedición, que sea de corte y maniobra y telecontrolado y que sea adicional a los mencionados en los puntos anteriores. Estos equipos deben estar instalados en por lo menos el 70% de los circuitos de los niveles de tensión 2 y 3.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar el comportamiento y la evolución de las pérdidas técnicas y no técnicas del OR con la mejor información disponible, del periodo de evaluación y de los dos periodos anteriores, indicando los porcentajes, la formulación y la ejecución de los planes de reducción y/o mantenimiento de pérdidas.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá contrastar los resultados de los indicadores de pérdidas del OR durante el periodo de análisis con la senda aprobada en las resoluciones particulares de aprobación de ingresos y cargos asociados a la actividad de distribución de energía eléctrica.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá, a partir de una selección estadística, seleccionar un número de subestaciones equivalente al 3% de las operadas por el OR y realizar para estas un análisis de los indicadores de calidad de potencia suministrada vigentes e incluir un resumen de este análisis en el informe.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno seleccionará a partir de una selección estadística 5 instalaciones operadas por el OR, para las cuales evaluará el cumplimiento de las disposiciones aplicables del RETIE siempre y cuando estas instalaciones requieran mayor interés en cuanto a priorización por topología carente de confiabilidad, seguridad y vida útil en el sistema eléctrico de potencia; adicionalmente, incluirá en el informe un análisis de las actividades desarrolladas por la empresa con el fin de mitigar riesgos eléctricos en su sistema.
- Para el caso en el cual dentro de la revisión se consideren instalaciones que cuenten con certificación plena de cumplimiento RETIE, el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar la existencia de la certificación RETIE de la instalación y, además, verificar que dicha instalación no genera una condición de riesgo o peligro inminente en los términos establecidos en el numeral 9.2.2 del artículo 9 del RETIE, para efectos de este análisis, debe entenderse como instalación el conjunto de aparatos eléctricos, conductores y transformadores que componen como mínimo una subestación de distribución de patio o encapsulada de alta y/o media tensión, o un tramo equivalente al 50% de un circuito de distribución.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá realizar una revisión documental de cumplimiento RETIE, en sede de la Empresa, donde, el AEGR o la Oficina de Control Interno solicitará al prestador documentación que permita validar el cumplimiento al Reglamento de 5 proyectos eléctricos desarrollados por el mismo prestador y 5 proyectos eléctricos presentados por particulares.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá realizar un análisis del número y el tiempo de atención de las solicitudes de conexión recibidas por el OR tanto a nivel de Autogeneradores a Pequeña Escala - AGPE, Autogeneradores a Gran Escala - AGGE, Generación Distribuida – GD, Cogeneración, y generación de forma general, de acuerdo con lo definido en las resoluciones CREG 106 de 2015, CREG 024 de 2015 y CREG 030 de 2018, o aquellas que las modifiquen o sustituyan. Dentro de los aspectos a verificar están:
 1. Publicación de información necesaria para adelantar solicitudes de conexión de un proyecto de AGPE, GD, AGGE, cogeneración y generación, y su posterior conexión a la red, ante un transportador: De acuerdo con los lineamientos establecidos por las resoluciones CREG 106 de 2006, CREG 030 de 2018 y CREG 080 de 2019, o aquellas que las modifiquen, sustituyan o complementen, según sea el tipo de proyecto a conectar, el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá evaluar que, el prestador objeto de la auditoría cumpla por lo menos con los siguientes aspectos:
 - a. Tener publicado de forma visible en su página web, una cartilla o documento guía actualizada, que muestre: i) cuales son los principales lineamientos que debe atender y cumplir un potencial interesado, para el trámite de una solicitud de conexión,

en la que además se especifique, las condiciones de acceso a la información, si existe una discriminación en los requisitos necesarios de acuerdo con la potencia a instalar, cuáles son las fuentes a tener en cuenta al momento de la elaboración del Estudio de conexión, y las posibles causas de rechazo.

- b. Para la elaboración y presentación del estudio de conexión, se debe verificar que el Transmisor Nacional u Operador de Red, según sea el caso, explique de forma detallada, los análisis que debe realizar el solicitante con base a la potencia del proyecto que se pretende conectar, así como todas las fuentes de información necesarias.

En caso de que sea implementado el mecanismo de ventanilla única de información, deberá verificar que se mantenga actualizada la información necesaria para la realización de los estudios de conexión, de acuerdo con los lineamientos regulatorios que se establezcan para tal fin.

- c. Mantener actualizadas las herramientas de consulta de disponibilidad en la red, de acuerdo con los lineamientos definidos por la resolución CREG 030 de 2018: Aplicativo web, con las herramientas adicionales que establece la citada resolución.

En caso de que sea implementado el mecanismo de ventanilla única de información, deberá verificar que se mantenga actualizada la información de disponibilidad de la red, necesaria para que el usuario AGPE adelante los estudios de conexión correspondientes, de acuerdo con los lineamientos regulatorios que se establezcan para tal fin.

- d. Para los casos donde aplique la existencia de herramientas de trámite en línea, para presentación y seguimiento de solicitudes de conexión, deberá verificar que dicho instrumento, permita crear la solicitud, y hacer el correspondiente seguimiento al estado del trámite.
 - e. En los casos en los que la regulación exija el diligenciamiento de un determinado formato o formulario, para la conexión y/o presentación de información, se deberá verificar que este cumpla con los Campos y Anexos definidos por el organismo que lo publicó y que no se exija información adicional a la allí contenida.
2. El AEGR deberá realizar análisis sobre el trámite llevado a cabo respecto de las solicitudes de conexión recibidas por el OR tanto a nivel de AGPE, AGGE, cogeneración y generación, sobre los siguientes aspectos:
 - a. Tiempo de atención de las solicitudes de conexión y tiempos de las etapas que establece en cada caso la regulación en el procedimiento de conexión, según lo determinado a través de las resoluciones CREG 070 de 1998, CREG 156 de 2011, CREG 106 de 2006, CREG 024 de 2015 y CREG 030 de 2018, o aquellas que las modifiquen o sustituyan, según sea su aplicación.
 - b. Para una muestra representativa de solicitudes de conexión, en relación con los pasos establecidos en los procedimientos indicados en las respectivas resoluciones, el AEGR deberá presentar informe, sobre el procedimiento llevado a cabo por el OR, en relación con lo siguiente:

- Casos en los que se presentaron solicitud de conexión no aprobada, rechazo de la solicitud, o desistimiento por parte del solicitante de la conexión.
 - Identificación de causas, problemas o requisitos técnicos o aspectos de otra índole que llevaron a la no aprobación o rechazo de la conexión.
 - Verificación que, en el marco de los procedimientos de conexión, se haya cargado la información correspondiente en el sistema de trámite en línea y que la misma esté disponible para el uso, seguimiento y evaluación de las autoridades competentes.
 - Para los casos en los que aplique el requisito de la firma de un contrato de conexión y el OR haya omitido dicho requisito, identificar las causas y/o justificaciones de dicha omisión.
- c. Para casos en los que, un OR proceda a la desconexión o suspensión del servicio de un usuario, o desconexión de un GD (según lo establecido en la Resolución CREG 030 de 2018 o aquella que la modifique o sustituya), el AEGR deberá revisar los informes de los OR, sobre las causas que motivaron la desconexión respectiva.
- d. El AEGR debe presentar informe sobre aquellos casos en los que el OR no haya accedido a la solicitud de entrada en operación de un proyecto, después de verificada la instalación y el usuario haya cumplido los requisitos para la puesta en operación de la conexión y se hayan cumplido los pasos del procedimiento respectivo, según lo indicado en la regulación correspondiente.
3. Sistemas de información para la conexión de GD y AG. El AEGR deberá verificar el correcto funcionamiento de los sistemas de información de disponibilidad de la red y de trámite en línea de procedimientos de conexión, conforme a los requisitos establecidos en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la modifiquen o sustituyan, teniendo en cuenta todo lo relacionado con buenas prácticas de seguridad informática, protección de datos personales y con base en los siguientes principios:
- a. Funcional. Los sistemas de información deben adoptarse conforme a las mejores prácticas del sector, facilitar el intercambio de información, y promover la toma de decisiones informadas.
 - b. Confiable. Los sistemas de información deben mantener altos estándares de disponibilidad y respaldo. Así mismo, los sistemas deberán mantenerse libre de errores.
 - c. Seguro. Los sistemas de información deben establecer altos estándares en gestión de seguridad de la información.
 - d. Flexible. Las aplicaciones de los sistemas de información deben poder adaptarse conforme a la atención de las necesidades de información de los usuarios AGPE, GD o AGGE que les aplica la presente resolución.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno auditará la gestión del riesgo del prestador, conforme al cumplimiento del plan de gestión del riesgo de desastres en entidades públicas y privadas según decreto 2157 de 2017, y las disposiciones sobre gestión de riesgos operativos emanadas de la resolución CREG 080 de 2019.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá aplicar al prestador la encuesta contenida en la *tabla 9 Encuesta PGRD*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de carga. Incluyendo en el

informe, la valoración que efectúe sobre los elementos que la misma haya desarrollado en cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 080 de 2019 y la Circular Externa SSPD 034 de 2020.

3.1.2 Actividad de Generación:

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá incluir en el informe un resumen de la verificación del cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento reportado al operador del sistema, indicando el número de modificaciones al mismo realizadas durante el periodo de evaluación y sus causas, el número de consignaciones de emergencia solicitadas por la empresa y sus causas, y el número de eventos no programados en las plantas operadas por la empresa y sus causas.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá incluir en el informe de un análisis de la ejecución de los trabajos de mantenimiento, basándose en las actividades preventivas y predictivas identificadas para su desarrollo por la empresa, y el total de las actividades preventivas, predictivas y correctivas ejecutadas.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá realizar e incluir en el informe un análisis de los precios ofertados por el agente durante el periodo de análisis identificando posibles aspectos que permitan al agente un mejor rendimiento económico y aprovechamiento del recurso y verificando que estos precios correspondan con lo establecido tanto en el artículo 6 de la Resolución CREG 055 de 1994, como en último inciso del anexo A-4 de la Resolución CREG 024 de 1995.
- Para las plantas térmicas operadas por la empresa, el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá realizar e incluir en el informe un análisis de los contratos de suministro y transporte, con el fin de identificar si estos garantizan el suministro del combustible necesario en el caso de materializarse una condición crítica o de ser requeridos por el CND para generar por seguridad.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá realizar e incluir en el informe un análisis identificando las principales causas que generaron indisponibilidades de las plantas operadas por el agente durante el periodo de análisis y advertirá a la SSPD sobre posibles riesgos identificados durante el curso del análisis.
- En caso de que el generador tenga obligaciones de energía en firme – OEF vigentes en el marco del mecanismo del Cargo por Confiabilidad, el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar e informar si el prestador ha acudido a alguno de los anillos de seguridad establecidos en la regulación vigente, identificando las contrapartes involucradas.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno incluirá en el informe un análisis de las actividades desarrolladas por la empresa con el fin de mitigar riesgos eléctricos en las instalaciones eléctricas que opera. En el análisis de actividades requerido, se verificará como mínimo la existencia de un análisis de riesgos de origen eléctrico adoptando la metodología expuesta en el RETIE, y en la Norma Técnica Colombiana GTC45.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno verificará la gestión del riesgo, conforme al cumplimiento del plan de gestión del riesgo de desastres en entidades públicas y privadas

según decreto 2157 de 2017, y las disposiciones sobre gestión de riesgos operativos emanada de la resolución CREG 080 de 2019.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá aplicar al prestador la encuesta indicada en la *tabla 9 Encuesta PGRD*, incluyendo en el informe la valoración que efectúe sobre los elementos que la misma haya desarrollado en cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 080 de 2019 y la Circular Externa SSPD 034 de 2020.

3.1.3 Actividad del Transmisor

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá incluir en el informe un resumen de la verificación del cumplimiento del Plan Semestral de Mantenimiento reportado al operador del sistema, indicando el número de modificaciones al mismo realizadas durante el periodo de evaluación y sus causas, el número de consignaciones de emergencia solicitadas por la empresa y sus causas, y el número de eventos no programados en el sistema operado por la empresa y sus causas.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno incluirá en el informe un análisis de los eventos que generaron demanda no atendida en el sistema operado por el agente, e identificará las principales causas de los eventos y los activos involucrados, así como las zonas en las cuales son repetitivos.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno seleccionará a partir de una metodología estadística 3 instalaciones operadas por el TN para las cuales evaluará los riesgos de origen eléctrico y el cumplimiento de las disposiciones aplicables del RETIE, siempre y cuando estas instalaciones requieran mayor interés en cuanto a priorización por topología carente de confiabilidad, seguridad y vida útil en el sistema eléctrico de potencia, adicionalmente incluirá en el informe un análisis de las actividades desarrolladas por la empresa con el fin de identificar las fuentes del riesgo y las amenazas para mitigar los riesgos eléctricos en su sistema.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá realizar un análisis del número y el tiempo de atención de las solicitudes de conexión recibidas por el transmisor tanto a nivel de AGGE, Cogeneración, y generación de forma general, de acuerdo con lo definido en las resoluciones CREG 106 de 2015 y 024 de 2015, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno verificará la gestión del riesgo, conforme al cumplimiento del plan de gestión del riesgo de desastres en entidades públicas y privadas según decreto 2157 de 2017, y las disposiciones sobre gestión de riesgos operativos emanadas de la resolución CREG 080 de 2019.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá aplicar al prestador la encuesta indicada en la *tabla 9 Encuesta PGRD*, incluyendo en el informe la valoración que efectúe sobre los elementos que la misma haya desarrollado en cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 080 de 2019 y la Circular Externa SSPD 034 de 2020.

3.1.4 Actividad del Comercializador

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá incluir un informe sobre la implementación y verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el código de medida para todas las fronteras comerciales que representa, identificando entre otras el inventario de fronteras, análisis sobre las actividades y/o avances realizados durante el último año, análisis del seguimiento de los informes que el comercializador haya realizado al operador de red cuando se detecte la existencia de una posible irregularidad o de irregularidades en los sistemas de medida.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar, analizar los impactos correspondientes y dar el respectivo reporte de alerta ante la SSPD, por los posibles incumplimientos relacionados con el régimen regulatorio correspondiente a la inscripción de fronteras comerciales y procedimientos de cambios de comercializador.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá incluir soportes y evidencias de los mecanismos de comunicación implementados por el comercializador para la atención de los trámites que el operador de red deba realizar ante él.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá incluir un informe sobre los procedimientos establecidos por el comercializador para intercambio de información con el operador de red, sobre la evolución de las solicitudes de servicio y la atención de daños en los activos de uso, del que trata el artículo 24 de la resolución CREG 156 de 2011.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar la existencia de procedimientos establecidos por el comercializador para gestionar la migración de usuarios a niveles de tensión superiores, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el respectivo OR y de acuerdo a lo establecido en la resolución CREG 156 de 2011.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar la existencia de procedimientos por medio de los cuales el comercializador aplica los cargos por uso del STR y SDL a la demanda asociada con la prestación del servicio de alumbrado público del nivel de tensión al cual se conecten las redes dedicadas exclusivamente a la prestación de este servicio.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá incluir un informe sobre el descuento que se le realiza, a partir de la información que le es reportada por el Operador de red, a los usuarios finales asociados a activos de nivel de tensión 1 que sean de propiedad de dichos usuarios, de acuerdo a lo establecido en el artículo 24 de la resolución CREG 156 de 2011.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá incluir un informe sobre el cálculo y aplicación de las compensaciones por calidad del servicio correspondientes a cada usuario y en cada factura, con base en los indicadores de calidad individual y calidad media establecidos en la Metodología de Distribución de Energía Eléctrica.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno verificará la gestión del riesgo, conforme al cumplimiento del plan de gestión del riesgo de desastres en entidades públicas y privadas según decreto 2157 de 2017, y las disposiciones sobre gestión de riesgos operativos emanadas de la resolución CREG 080 de 2019.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá aplicar al prestador la encuesta indicada en la *tabla 9 Encuesta PGRD*, incluyendo en el informe la valoración que efectúe sobre los elementos que la misma haya desarrollado en cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 080 de 2019 y la Circular Externa SSPD 034 de 2020.

3.2 Aspectos Comerciales

3.2.1 Subsidios y contribuciones

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar las diferencias entre la información del Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingreso – FSSRI (subsidios, contribuciones) y del Fondo de Energía Social - FOES cargada al SUI y lo reportado al Ministerio de Minas y Energía- Minenergía en forma trimestral, exponiendo las causas que originaron dichas diferencias y si la empresa deberá solicitar las respectivas reversiones de carga al SUI.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar el impacto, en el corto, mediano y largo plazo, del giro de los subsidios del FSSRI y del FOES, de acuerdo a las asignaciones de recursos del Presupuesto General de la Nación y de los giros del Ministerio de Minas y Energía, así como el efecto en el aumento o disminución en el flujo del efectivo y sus posibles consecuencias en la liquidez de la empresa.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá en el proceso de verificación de los subsidios y las contribuciones y del FOES, identificar varios aspectos que se consideran necesarios para que sean incluidos en el informe a realizar, así:
 - El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá evaluar trimestralmente el cumplimiento de la adecuada aplicación de los subsidios, contribuciones y FOES, realizado por el comercializador con base en la normatividad vigente.
 - El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar en detalle el procedimiento utilizado por la empresa para la aplicación de los subsidios y contribuciones y FOES.
 - El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar el balance de subsidios y contribuciones (Déficits o superávits y acumulados) y balance de FOES (recibido vs. aplicado).
 - El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá efectuar comentarios sobre la clasificación, registro, actualización anual de las Áreas Especiales (BS, ZDG, ARMD) del FOES y acuerdos con suscriptor comunitario en el caso que aplique; es decir, verificar si estas Áreas cuentan con su debida certificación, acta de elección del suscriptor comunitario, aval de los alcaldes o autoridad competente y los acuerdos con suscriptor comunitario vigentes.
 - El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar la información que se reporta mensualmente al SUI en lo relacionado al otorgamiento de subsidios, facturación de

contribuciones y aplicación del beneficio FOES, sea consistente con el sistema comercial interno del prestador.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá generar alertas a la Superintendencia sobre el cumplimiento de los giros tanto efectuados como recibidos a otros y de otros comercializadores, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 847 de 2001 y el decreto modificatorio Decreto 201 de 2004, en su Artículo 2 Literal b) Giros.
- Con relación a los acuerdos de mejoramiento en las Áreas Especiales (BS, ZDG, ARMD), el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que los periodos de continuidad del servicio de energía aplicados por el prestador, estén de acuerdo con lo pactado en los acuerdos con suscriptor comunitario.

3.2.2 Medición

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar, analizar los impactos correspondientes y dar el respectivo reporte de alerta ante la SSPD, por los posibles incumplimientos relacionados con el régimen regulatorio correspondiente al Código de Medida, Resolución CREG 038 de 2014, en particular sobre: a) Responsabilidades como Representante de Frontera, RF, de la empresa, b) cumplimiento de requisitos de los sistemas de medida, c) protección de datos de las fronteras comerciales con reporte al ASIC, d) Centro de Gestión de Medidas, CGM, e) Límite de fallas para las fronteras comerciales, f) Cumplimiento al plan de normalización para las fronteras comerciales a las que corresponda.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el porcentaje de macro y micromedición del comercializador en todos los mercados que atiende, indicado si el porcentaje de usuarios sin medidor se encuentra por debajo del 5% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994; adicionalmente, deberá realizar una valoración de la antigüedad, la tasa de falla, el mantenimiento, las verificaciones y reposiciones de los equipos de medida instalados a usuarios finales.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá conceptuar sobre el cumplimiento de los planes de revisión, mantenimiento y reposición de medidores a los usuarios finales, así como verificar que el procedimiento implementado por la empresa para tal propósito cumpla con los principios y requisitos establecidos en la ley y la regulación para garantizar el debido proceso.

4. GAS COMBUSTIBLE POR REDES

4.1 Aspectos Técnicos

4.1.1 Actividad de Transporte

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador haya realizado las inversiones correspondientes a cada vigencia y emitir un pronunciamiento sobre el grado de cumplimiento que se obtuvo con respecto a la programación de estas actividades.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador posea un plan de mantenimiento ajustado para los sistemas de transporte que este opere y deberá emitir un pronunciamiento sobre el grado de cumplimiento que se haya dado sobre las actividades programadas para este fin.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar y evaluar el cumplimiento por parte del prestador, respecto de las inspecciones y verificaciones a los sistemas de protección contra la corrosión.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador esté haciendo recorridos de revisión al derecho de vía.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el Prestador cumpla con las obligaciones que le corresponden para asegurar que el Gas transportado y entregado a sus remitentes, cumpla con los lineamientos y requisitos de calidad dispuestos en la regulación vigente.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar la correcta gestión del prestador frente a las cuentas balance de todos sus remitentes. Adicionalmente, presentar un informe sobre las acciones tomadas por el transportador frente a las "Variaciones de Salida", por las cuales se han visto afectados otros agentes.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador haga el reporte de información de forma completa, precisa y oportuna al SUI.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá incluir en el informe un análisis sobre cada uno de los tramos que componen el sistema de transporte del prestador en términos de la capacidad nominal de mediano plazo, la capacidad contratada y la capacidad transportada efectivamente.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno verificará la gestión del riesgo, conforme al cumplimiento del plan de gestión del riesgo de desastres en entidades públicas y privadas según decreto 2157 de 2017, y las disposiciones sobre gestión de riesgos operativos emanadas de la resolución CREG 080 de 2019.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá aplicar al prestador la encuesta indicada en la *tabla 9 Encuesta PGRD*, incluyendo en el informe la valoración que efectúe sobre los elementos que la misma haya desarrollado en cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 080 de 2019 y la Circular Externa SSPD 034 de 2020.

4.1.2 Actividad de Distribución

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador posea un plan de mantenimiento ajustado para los sistemas de distribución que este opere y deberá emitir un pronunciamiento sobre el grado de cumplimiento que se haya dado sobre las actividades programadas las cuales deben estar alineados con los parámetros establecidos a través de la NTC 3728 y demás normatividad vigente.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador ejecutó los recorridos de seguimiento con la frecuencia que corresponda a las redes primarias y secundarias de

distribución, en línea con los numerales 8.1.2 y 8.3.1.2 de la NTC 3728, o la normatividad vigente.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar la frecuencia, calidad y oportunidad de los mantenimientos efectivamente realizados por el prestador a las estaciones de regulación, válvulas y demás infraestructura que conforme la red de distribución.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador mantenga actualizada la información de sus redes, donde se identifique la ubicación de los diferentes elementos que componen el sistema de distribución.
- Verificar que el prestador haga la gestión necesaria para la correcta determinación de pérdidas en los sistemas de distribución y, cuando aplique, el correspondiente traslado a los usuarios finales.
- Verificar que el prestador, en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, haya colocado los instrumentos de medición y adoptado las acciones necesarias para garantizar la medición individual de consumos a por lo menos el 95% de los usuarios que reciben suministro del servicio público domiciliario de gas combustible por redes.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador haya ejecutado las obras que fueron propuestas en el cronograma de inversiones que corresponda al plan de expansión propuesto para cada mercado. Así mismo, deberá verificar que el prestador, para adelantar las citadas obras, haya tramitado en cada alcaldía los permisos y/o licencias que tratan los artículos 22, 24 y 25 de la Ley 142 de 1994.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que al término de las obras se hayan realizado las pruebas requeridas para garantizar la operación segura de cada sistema de distribución antes de ser puesto en funcionamiento.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar e informar el grado de cumplimiento de los prestadores, frente a los indicadores de calidad y en línea con lo establecido por la regulación vigente. En caso que no se hayan alcanzado los estándares de cumplimiento, deberá informar si el prestador tomó acciones para solucionar las causales que generaron las mediciones por fuera de los parámetros de cumplimiento.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador haya utilizado los equipos idóneos para la toma de mediciones a los parámetros de calidad, y que estos equipos hayan estado calibrados.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador haya realizado ejercicios conjuntos para la adecuada atención y coordinación de roles con los agentes encargados para la atención de emergencias en cada municipio donde opera redes de distribución.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador cuente con una base de datos donde almacene la información de revisiones previas y periódicas de cada una de las cuentas de usuario a las cuales suministra el servicio de gas por redes.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador gestione, de acuerdo con las indicaciones regulatorias vigentes, cada una de las cuentas que han cumplido plazo máximo de revisión y que no acreditan conformidad de la instalación a través de un certificado expedido por un organismo evaluador de conformidad.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que se cumpla con el procedimiento de comunicación a usuarios, a efectos de informar sobre la necesidad de llevar a cabo la revisión de la instalación de gas, dentro de los plazos mínimos y máximos de la revisión.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador publique en su página web, el listado de organismos de inspección acreditados que pueden realizar las revisiones previas y periódicas de las instalaciones ubicadas en mercados atendidos.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar la existencia de la oficina de PQRs y funcionalidad de los otros canales con los cuales disponga el prestador para recibir peticiones, quejas o reclamaciones.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador atienda dentro de los plazos por la ley, cada una de las peticiones, quejas y reclamos que hayan sido presentadas por los usuarios del servicio de gas combustible por red.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador haga el reporte de información de forma completa, precisa y oportuna al SUI.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno verificará la gestión del riesgo, conforme al cumplimiento del plan de gestión del riesgo de desastres en entidades públicas y privadas según decreto 2157 de 2017, y las disposiciones sobre gestión de riesgos operativos emanadas de la resolución CREG 080 de 2019.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá aplicar al prestador la encuesta indicada en la *tabla 9 Encuesta PGRD*, incluyendo en el informe la valoración que efectúe sobre los elementos que la misma haya desarrollado en cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 080 de 2019 y la Circular Externa SSPD 034 de 2020.

4.2 Aspectos Comerciales

4.2.1 Actividad de Productor – comercializador

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá informar sobre las solicitudes de contratos de compra y venta para la vigencia analizada.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá identificar cantidades de venta de Gas disponible por el Productor para la vigencia auditada.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá pronunciarse sobre los contratos firmados con los productores - comercializadores, distribuidores - comercializadores, comercializadores, usuarios no regulados, o las combinaciones a que den lugar.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá indicar el nombre de los campos a los que corresponda la declaración de producción realizada anualmente al Ministerio de Minas y Energía. Así como la clasificación de estos: Nuevo, mayor, menor, aislado, yacimiento no convencional en prueba.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá informar sobre el registro de los contratos de suministro -del mercado primario y/o secundario- suscritos con los diferentes agentes que son reportados Gestor del Mercado de Gas.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá identificar cómo se recauda el valor de la venta de gas en la empresa -bajo qué modalidad- y cuál es la política de rotación de cartera - establecer si se firman garantías y/o se da otra modalidad donde los clientes realizan anticipo-.

4.2.2 Actividad de Transporte

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá informar sobre la(s) solicitud(es) de nuevos requerimientos de conexión a la red de transporte en la vigencia analizada y si se accedió a la solicitud o si se identificó los motivos por los cuales se negó.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá evaluar los contratos firmados con los productores - comercializadores, distribuidores - comercializadores, comercializadores, comercializadores de gas importado, usuarios no regulados o las combinaciones a que den lugar; así como los respectivos registros en el Gestor del Mercado de Gas de estos contratos del mercado primario y/o secundario.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá evaluar si la facturación emitida por el transportador cumple con lo establecido en el Reglamento Único de Transporte.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá informar y evaluar si el transportador actualizó -de acuerdo con la variación anual de IPC nacional- durante la vigencia analizada los cargos fijos que remuneran los gastos de AOM al finalizar cada año transcurrido desde la fecha base.

4.2.3 Actividad de Distribuidor y/o Comercializador

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar y evaluar si el nivel de pérdidas trasladado al usuario se encuentra acorde a lo establecido en la Regulación Vigente.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá pronunciarse sobre el comportamiento del valor del recaudo (%) y la edad de la cartera para la vigencia analizada; y deberá establecer un comparativo con la vigencia anterior, indicando el proceso de gestión de cobro desarrollado por el prestador.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá identificar en el proceso de facturación, el cumplimiento de los requisitos de las facturas y las modificaciones del formato de facturas -en caso de haberse presentado-, deberá indicar cuantas reclamaciones se presentaron por causas relacionadas con las facturas o con el proceso de facturación en la vigencia.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá informar si la empresa es deficitaria, el valor que le adeuda el MME y a que vigencia corresponde; verificar el cumplimiento de certificación

y registro de información al SUI. Deberá pronunciarse sobre la dependencia financiera o no de los giros de los subsidios por parte del MME.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá evidenciar los tiempos de conexión y reconexión del servicio establecidos para el usuario.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá evidenciar el porcentaje de usuarios sin medición conectados al servicio.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá pronunciarse sobre el proceso o procedimiento implementado por el prestador para la atención de PQRs y el ingreso de las PQRs verbales y escritas al Sistema propio de la empresa.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar el comportamiento de las PQRs en el periodo de estudio y determinar las mayores causales y las gestiones llevadas a cabo por el prestador.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá indicar las sedes de la empresa donde existen Oficinas de PQR por mercado o municipio y sus horarios de atención. De igual forma, indicar los diferentes medios para la atención de PQRs.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá indicar de las respuestas dadas por el prestador a las PQR'S, a cuántos peticionarios se les otorgó los recursos en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y cuántos hicieron uso de dichos recursos.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá indicar si el prestador tiene Contrato de Condiciones Uniformes -CCU, si dispone de copia del mismo en las oficinas de Atención al Cliente y cuáles son los medios de divulgación al público en general.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar la indexación por parte del prestador de los cargos de distribución y comercialización de los mercados relevantes donde opera; verificación en la que debe indicar si las redes de distribución en el (los) mercados respectivos fueron construidas con aportes de la nación y/o empresa. Lo anterior, acorde con la indexación señalada.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá indicar si la empresa tiene en curso solicitud ante la CREG de unificación de cargos de distribución para algunos de sus mercados relevantes.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá analizar y evaluar si el prestador aplica correctamente la metodología tarifaria de gas combustible por redes de tubería a usuarios regulados, metodología que indica la forma de determinar los costos de cada uno de los componentes del Costo Unitario de Prestación del Servicio.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá señalar e indicar, para el periodo en estudio, la variación de los suscriptores tanto por estrato como por sector.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá señalar e indicar, para el periodo en estudio, la variación del consumo de los suscriptores, teniendo en cuenta los diferentes estratos y sectores. Al igual deberá pronunciarse sobre la variación del volumen del gas vendido.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá indicar la modalidad y el número de contratos de suministro y transporte de gas combustible por redes, que el prestador tiene o tuvo firmado para la vigencia de análisis.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar si la empresa, durante la vigencia analizada, registró al Gestor del Mercado de Gas los contratos del mercado primario y/o secundario.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno verificará la gestión del riesgo, conforme al cumplimiento del plan de gestión del riesgo de desastres en entidades públicas y privadas según decreto 2157 de 2017, y las disposiciones sobre gestión de riesgos operativos emanadas de la resolución CREG 080 de 2019.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá aplicar al prestador la encuesta indicada en la *tabla 9 Encuesta PGRD*, incluyendo en el informe la valoración que efectúe sobre los elementos que la misma haya desarrollado en cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 080 de 2019 y la Circular Externa SSPD 034 de 2020.

5. GAS LICUADO DE PETROLEO

5.1 Aspectos Técnicos

5.1.1 Actividad de Comercialización Mayorista de GLP

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el cumplimiento de las condiciones de entrega de la calidad del gas, de acuerdo con la NTC 2303 o aquellas que la modifique, adicione y/o sustituya.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar la existencia de Certificados de Conformidad de los puntos de entrega y de sus instalaciones en general.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar la ejecución de mantenimientos y la existencia de los certificados de calibración, para los equipos de entrega y de medición.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que cumpla con los requisitos técnicos (artículos 6 y 7 de la Resolución 40246 de 2016 de MinMinas y/o las que la modifiquen, sustituyan o deroguen), en caso de contar con Planta de Almacenamiento.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno verificará la gestión del riesgo, conforme al cumplimiento del plan de gestión del riesgo de desastres en entidades públicas y privadas según decreto 2157 de 2017, y las disposiciones sobre gestión de riesgos operativos emanadas de la resolución CREG 080 de 2019.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá aplicar al prestador la encuesta indicada en la *tabla 9 Encuesta PGRD*, incluyendo en el informe la valoración que efectúe sobre los

elementos que la misma haya desarrollado en cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 080 de 2019 y la Circular Externa SSPD 034 de 2020.

5.1.2 Actividad de Transporte de GLP

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el cumplimiento de calidad del producto transportado de acuerdo al reporte de la información exigida en la Circular CREG-SSPD 002 de 2016, acorde con la NTC 2303 o aquellas que la modifique, adicione y/o sustituya.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que se esté cumpliendo el programa de mantenimiento la red de transporte, de acuerdo con la NTC 3728 o aquellas que la modifique, adicione y/o sustituya.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno verificará la gestión del riesgo, conforme al cumplimiento del plan de gestión del riesgo de desastres en entidades públicas y privadas según decreto 2157 de 2017, y las disposiciones sobre gestión de riesgos operativos emanadas de la resolución CREG 080 de 2019.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá aplicar al prestador la encuesta indicada en la *tabla 9 Encuesta PGRD*, incluyendo en el informe la valoración que efectúe sobre los elementos que la misma haya desarrollado en cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 080 de 2019 y la Circular Externa SSPD 034 de 2020.

5.1.3 Actividad de distribución de GLP

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que tenga certificadas sus plantas de envasado, y que cumpla con los requisitos técnicos establecidos en las regulaciones vigentes.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar la vigencia de las pólizas de responsabilidad civil extracontractual, para las plantas de envasado, los vehículos, tanques estacionarios, puntos de venta y demás activos de la empresa.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar, en caso de operar planta de envasado, que el prestador demuestra propiedad de los cilindros que envasa. Así mismo, que el prestador cumpla con las obligaciones para el envasado de los cilindros.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar, en caso de operar planta de envasado, que el prestador no posea cilindros de otra empresa y que cuente con un sistema o un mecanismo de seguimiento y control, con el fin de permitir la trazabilidad, con la cual se pueda establecer la localización del parque de su propiedad.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que los vehículos y personal para transporte de GLP, cumplan con los requisitos establecidos en la regulación y se informe que

deben abstenerse de realizar el trasvase o transfieran GLP entre cilindros, entre cisternas, y entre cisternas y cilindros por fuera de las plantas envasadoras, así como, del correcto uso del Formato de la Guía Única de Transporte de GLP.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar, en caso de operar planta de envasado, que el prestador no posea cilindros de otra empresa y que cuente con un sistema o un mecanismo de seguimiento y control, con el fin de permitir la trazabilidad, con la cual se pueda establecer la localización del parque de su propiedad. Así como, verificar si tienen cilindros universales y su estado para el proceso de destrucción de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CREG 164 de 2014 y /o las que la modifiquen, sustituyan ó deroguen.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar, la existencia de un sistema y la infraestructura necesaria, para la atención de emergencias. Así mismo, respecto de los registros de emergencia y de las capacitaciones anuales, llevadas a cabo con autoridades locales, junto con los registros de capacitación a usuarios.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar, si el prestador cumple con los requisitos técnicos de la Resolución 40248 de 2016 de Minminas y/o las que la modifique, adicione o sustituya, conforme al procedimiento dispuesto y que, además, cuente con los respectivos soportes.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador instale un dispositivo de seguridad en la válvula de todos los cilindros que envase, por medio del cual se garantice que se mantiene la integridad del contenido del cilindro.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador únicamente suministre combustible a tanques estacionarios, que cuenten con el certificado de conformidad que trata la Resolución 40245 de 2016 expedida por el MinMinas y/o las que la modifiquen, sustituyan o deroguen.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador, antes de efectuar el primer suministro de combustible al tanque estacionario, realice la revisión de la acometida y emita el respectivo certificado de inspección técnica. Posteriormente, deberá verificar la existencia del certificado.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno verificará la gestión del riesgo, conforme al cumplimiento del plan de gestión del riesgo de desastres en entidades públicas y privadas según decreto 2157 de 2017, y las disposiciones sobre gestión de riesgos operativos emanadas de la resolución CREG 080 de 2019.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá aplicar al prestador la encuesta indicada en la *tabla 9 Encuesta PGRD*, incluyendo en el informe la valoración que efectúe sobre los elementos que la misma haya desarrollado en cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 080 de 2019 y la Circular Externa SSPD 034 de 2020.

5.1.4 Actividad de Comercializador Minorista de GLP

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el cumplimiento para la operación, y transporte de cilindros, conforme a lo establecido en la Resolución CREG 023 de 2008 y/o las que lo modifique, adicione o sustituya.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar, si el prestador cumple con los requisitos técnicos de la Resolución 40248 de 2016 de Minminas y/o las que la modifiquen, adicione o sustituyan, conforme al procedimiento dispuesto y que, además, cuente con los respectivos soportes.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar, la existencia de un sistema y la infraestructura necesaria, para la atención de emergencias. Así mismo, respecto de los registros de emergencia y de las capacitaciones anuales, llevadas a cabo con autoridades locales, junto con los registros de capacitación a usuarios.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que el prestador esté realizando la inspección a las instalaciones, al momento de la entrega de los cilindros en el domicilio de los usuarios. Para la entrega a través de expendios, lo correspondiente a la entrega de información relacionada con la seguridad de la instalación y manuales de conexión.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar que cuente con un dispositivo de seguridad en la válvula de todos los cilindros que reciba, por medio del cual, se garantice que se mantiene la integridad del contenido del cilindro.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno verificará la gestión del riesgo, conforme al cumplimiento del plan de gestión del riesgo de desastres en entidades públicas y privadas según decreto 2157 de 2017, y las disposiciones sobre gestión de riesgos operativos emanadas de la resolución CREG 080 de 2019.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá aplicar al prestador la encuesta indicada en la *tabla 9 Encuesta PGRD*, incluyendo en el informe la valoración que efectúe sobre los elementos que la misma haya desarrollado en cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 080 de 2019 y la Circular Externa SSPD 034 de 2020.

5.2 Aspectos Comerciales

5.2.1 Actividad de Comercialización Mayorista de GLP

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá emitir su concepto sobre la información relacionada con el origen del producto para el consumo nacional de GLP, identificando si la empresa produce el GLP directamente, lo adquiere de un productor nacional, o lo importa; para lo cual debe establecer las cantidades y el destino del producto.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno, debe informar si importó y/o exportó GLP, señalando el origen y/o destino, los periodos, las cantidades, la declaración de importación y/o exportación.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno, deberá indicar en su informe anual la participación del Comercializador Mayorista en las Ofertas Públicas de Cantidades -OPC, indicando las empresas que representó con sus respectivas cantidades, así mismo verificar el cumplimiento de los contratos suscritos.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá evaluar si las tarifas publicadas como comercializador mayorista, corresponden con lo establecido en las normas regulatorias, vigentes. En el caso de representar a distribuidores en OPC o ventas de fuentes reguladas se debe analizar que el precio publicado este acorde con la publicación de ECOPETROL al igual que en las facturas de ventas realizadas a otros agentes.

5.2.2 Actividad de Transportador de GLP

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá indicar si las cantidades de GLP transportadas, ingresos y recaudos por concepto de transporte ya sea por ductos y marítimos, están conformes con los datos presentados al SUI y en su base de datos.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá emitir su concepto sobre la información relacionada con los contratos de transporte firmados con los remitentes y las cantidades de GLP transportado.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno emitirá concepto sobre la aplicación de la metodología del cargo de cada tramo aprobado, deberá evaluar si el valor de transporte en la tarifa al usuario final corresponde con lo dispuesto en las normas regulatorias vigentes.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno, en el caso del transporte Marítimo, deberá emitir concepto sobre la correcta aplicación de la metodología de cálculo de la estampilla (Resolución CREG 050 de 2009, modificados por la Resolución CREG 031 de 2016 o aquella que la modifique o sustituya) cobrada por el transportador del continente.

5.2.3 Actividad de Distribución de GLP

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar y conceptuar sobre el comportamiento de las compras al Comercializador Mayorista en lo relacionado con las cantidades contratadas, entregadas, los tiempos, entre otros.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar y conceptuar sobre el comportamiento de las ventas del Distribuidor, a través de tanques estacionarios, envases especiales, puntos de venta y cilindros.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá informar con qué Comercializador Minorista tiene contrato de exclusividad para la comercialización de los cilindros y si se presentaron novedades, durante la vigencia.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá pronunciarse sobre la metodología aplicada para establecer los costos asociados a cada uno de los componentes tarifarios: Suministro, Transporte y Distribución en la prestación del servicio de GLP, para los usuarios regulados.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno, deberá verificar la variación del flete en los diferentes centros poblados atendidos por el Distribuidor.

- El AEGR o la Oficina de Control Interno, deberá emitir informe sobre las reclamaciones recibidas y tramitadas por el Distribuidor, teniendo en cuenta el tiempo de respuesta de fondo y las acciones de mejora para fortalecer el sistema de atención de reclamos, en el periodo vigente.

5.2.4 Actividad de Comercialización Minorista de GLP

- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar y conceptuar sobre el comportamiento de las compras al Distribuidor en lo relacionado con las cantidades contratadas, entregadas, los tiempos, entre otros.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá verificar y conceptuar sobre el comportamiento de las ventas de cilindros del Comercializador Minorista, a través de expendios y vehículo repartidor.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá pronunciarse sobre la metodología aplicada para establecer los costos asociados a cada uno de los componentes tarifarios: Suministro, Transporte, Distribución y Comercialización en la prestación del servicio de GLP, para los usuarios regulados.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno, deberá informar, si el comercializador minorista presta el servicio en alguno de los Departamentos y Municipios que se encuentran incluidos en el programa piloto para el otorgamiento de subsidios de GLP, señalado en la Resolución 40873 de enero 31 de 2017 del Ministerio de Minas y Energía y sus modificatorias, y cuál es el balance de estos subsidios, de acuerdo con lo solicitado por la empresa, lo validado por el Ministerio, lo reportado al SUI y lo girado al Ministerio.
- El AEGR o la Oficina de Control Interno, deberá emitir informe sobre las reclamaciones recibidas y tramitadas por el Comercializador Minorista, teniendo en cuenta el tiempo de respuesta de fondo y las acciones de mejora para fortalecer el sistema de atención de reclamos, en el periodo vigente.

ANEXO B. REPORTES COMPLEMENTARIOS

ENCUESTA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS

Con el objetivo de que los AEGR o las Oficinas de Control Interno puedan verificar los avances del prestador en la implementación de la administración y gestión de riesgos de las empresas vigiladas por la Superservicios, estos podrán examinar dicho avance teniendo en cuenta las últimas versiones de la norma ISO 9001 y sus respectivas modificaciones, la cual enfatiza y guía a un enfoque basado en riesgos, y la norma ISO NTC 31000 y sus respectivas modificaciones, la cual suministra los principios y directrices de gestión del riesgo.

Por lo cual, se deberá verificar la existencia de la Administración y Gestión de Riesgos, y realizar el correspondiente diagnóstico sobre el prestador. Para esto debe contestar de manera objetiva y manteniendo siempre la coherencia entre las respuestas que se registren y la situación real observada por el AEGR o la Oficina de Control Interno.

Sistema de Administración y Gestión del Riesgo. Corresponde a la descripción del estado actual del sistema de administración y gestión del riesgo. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 10 Encuesta Sistema de Administración del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de carga

Política de Gestión de Riesgo. Es la declaración de la dirección y las intenciones generales de una organización con respecto a la gestión del riesgo. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 11 Encuesta Política de Gestión del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de carga

Objetivos: Las empresas deben establecer objetivos para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión del riesgo. Los objetivos de gestión del riesgo deben:

- Ser coherentes con la política del riesgo.
- Ser medibles.
- Tener en cuenta los requisitos aplicables.
- Ser pertinentes para la conformidad de los servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- Ser objeto de seguimiento.
- Comunicarse.
- Actualizarse.

Para evaluar los objetivos debe responder las preguntas contenidas en la *tabla 12 Encuesta Objetivos de la Gestión del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de carga

Recursos: La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de la gestión del riesgo.

La empresa, de acuerdo a los escenarios analizados, debe asegurar las capacidades, entendida en términos de recursos y conocimientos (por ejemplo, capital, tiempo, personas, procesos, sistemas y tecnologías), para atender los posibles impactos causados por un evento. De acuerdo al numeral 4.3.5. de la ISO 31000, la organización debería asignar los recursos adecuados

para la gestión del riesgo. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la Tabla 13 Encuesta Recursos para la Gestión del Riesgo, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de carga.

Se recomienda considerar los siguientes aspectos:

- Personas, habilidades, experiencia y competencia.
- Recursos necesarios para cada paso del proceso de gestión del riesgo.
- Los procesos, métodos y herramientas de la organización que se van a utilizar para gestionar el riesgo.
- Procesos y procedimientos documentados.
- Sistemas de gestión de la información y el conocimiento.
- Programas de entrenamiento.

Gobierno Corporativo: El gobierno corporativo es el sistema (conjunto de normas y órganos internos) mediante el cual se dirige y controla la gestión de una persona jurídica. El gobierno corporativo provee un marco que define derechos y responsabilidades dentro del cual interactúan los órganos de gobierno de una entidad. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 14 Encuesta Órganos de Gobierno Corporativo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de carga.

Personas responsables del riesgo - Propietario del riesgo: Persona o área con la responsabilidad de rendir cuenta y la autoridad para gestionar un riesgo. Para esta sección deberá responder las preguntas contenidas en la *tabla 15 Encuesta Responsables de la Gestión del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de carga

Identificación del riesgo: Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 16 Encuesta Identificación del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de carga

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá dar su opinión sobre el proceso de identificación de riesgos desarrollado por el prestador, para esto debe contestar las preguntas contenidas en la Tabla 17 Concepto sobre la Identificación del Riesgo, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de carga

Análisis del riesgo: Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel del riesgo. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 18 Encuesta Análisis del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de carga

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá dar su opinión sobre el proceso de análisis de riesgos desarrollado por el prestador. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 19 Concepto sobre el Análisis del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de carga.

Evaluación del riesgo: Proceso para determinar el impacto y la probabilidad de ocurrencia del riesgo. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 20 Encuesta Evaluación del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de carga

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá dar su opinión sobre el proceso de evaluación del riesgo desarrollado por el prestador. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en

la *tabla 21 Concepto sobre la Evaluación del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.

Tratamiento del riesgo: Proceso para modificar el riesgo. El riesgo puede implicar:

- Evitar el riesgo
- Tomar o incrementar el riesgo con el fin de perseguir una oportunidad
- Retirar la fuente del riesgo
- Cambiar la probabilidad
- Cambiar las consecuencias
- Compartir el riesgo con una o varias de las partes (incluyendo los contratos y la financiación del riesgo)
- Retener el riesgo a través de la decisión informada.

Para evaluar el tratamiento del riesgo, el AEGR o la Oficina de Control Interno debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 22 Encuesta Tratamiento del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá dar su opinión sobre el proceso de tratamiento del riesgo desarrollado por el prestador. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 23 Concepto sobre el Tratamiento del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.

Monitoreo y revisión: El monitoreo es la verificación, supervisión, observación crítica o determinación continua del estado con el fin de identificar cambios con respecto al nivel de desempeño exigido o esperado. La revisión es la acción que se emprende para determinar la idoneidad, conveniencia y eficacia de la materia en cuestión para lograr los objetivos establecidos. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 24 Encuesta Monitoreo y Revisión del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá dar su opinión sobre el proceso de monitoreo y revisión del riesgo desarrollado por el prestador. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 25 Concepto sobre el Monitoreo y Revisión del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.

Registro del proceso: Las actividades para la gestión del riesgo deberían tener trazabilidad. Los registros brindan la base para la mejora de los métodos y las herramientas, así como del proceso global. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 26 Encuesta Registros de la Gestión del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá dar su opinión sobre el registro del proceso de gestión del riesgo desarrollado por el prestador. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *Tabla 27 Concepto sobre el Registro de la Gestión del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.

Comunicación y consulta: procesos continuos y reiterativos que una organización lleva a cabo para suministrar, compartir u obtener información e involucrarse en un diálogo con las

partes involucradas con respecto a la gestión del riesgo. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 28 Encuesta Comunicación del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá dar su opinión sobre la comunicación y consulta del proceso de gestión del riesgo desarrollado por el prestador. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 29 Concepto sobre la Comunicación del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá emitir su concepto general sobre el grado de desarrollo del proceso de gestión de riesgo y las recomendaciones o acciones de mejoramiento que sean viables implementar por el prestador. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 30 Concepto General sobre la Gestión del Riesgo*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá reportar la información correspondiente a la matriz de riesgos de la empresa, donde se observen aquellos riesgos relevantes, con su respectiva tipificación del aspecto que se ve afectado (Financiero, reputacional, legal, comercial, técnico-operativo, administrativo, ambiental), las medidas de intervención (plan de acción) con las que cuenta la empresa para administrar y gestionar el riesgo y el porcentaje de implementación o cumplimiento de la medida.

ENCUESTA HIPÓTESIS DE NEGOCIO EN MARCHA

El responsable del informe deberá revisar si la hipótesis de negocio en marcha fue verificada por el administrador y/o el revisor fiscal, así mismo, deberá evaluar si esta es adecuada para la entidad auditada por el periodo objeto del informe. En caso de encontrar inadecuada la utilización de dicha hipótesis para la presentación de la información o gestión de los riesgos, o si existiera una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como empresa en funcionamiento, así como suspensión de operaciones, disolución, liquidación, fusión, imprevistos de fuerza mayor o caso fortuito, o incertidumbre por insuficiencia de capital de trabajo, pérdidas recurrentes, flujos de caja negativos, o incumplimientos en contratos, planes de acción que estableció el prestador para la contingencia o solución y el seguimiento dado por parte del AEGR o la Oficina de Control Interno, deberá informarlo de manera inmediata en comunicación escrita dirigida al Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible, sin perjuicio de su reporte en los términos consignados en el artículo décimo de la presente Resolución.

En cualquier caso, deberá informar, lo siguiente:

1. **Factores Financieros.** Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 31 Encuesta Factores Financieros*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.
2. **Factores Operacionales.** Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 32 Encuesta Factores Operacionales*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.
3. **Factores legales y otros.** Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 33 Encuesta Factores Legales y otros*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.

El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá emitir su concepto general sobre la evaluación de la hipótesis de negocio en marcha. Para esto debe contestar las preguntas contenidas en la *tabla 34 Concepto Hipótesis de Negocio en Marcha*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue.

REPORTE DE RIESGOS MATERIALES

Respecto del reporte de Matriz de Riesgos, el AEGR o la Oficina de Control Interno deberá informar lo siguiente:

1. Todos los riesgos que por sí solos tengan como impacto la afectación de la prestación del servicio sin importar su probabilidad de ocurrencia.
2. Los riesgos que puedan comprometer el adecuado funcionamiento de la empresa; para esto evaluará si el riesgo definido afecta los siguientes aspectos:
 - Financiero
 - Reputacional
 - Legal
 - Comercial
 - Técnico-Operativo
 - Administrativo
 - Ambiental

Se considera que un riesgo afecta la sostenibilidad de la empresa, cuando impacta al menos 5 de los 7 aspectos antes descritos.

La información que debe contener este reporte es la siguiente:

Riesgo: Es la posibilidad de que ocurra un evento que puede afectar el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar la prestación de los servicios públicos domiciliarios o en el alcance de los objetivos de la entidad.

Causas: Son los generadores del riesgo que pueden ser internos o externos.

Impacto: Se refiere a los posibles efectos sobre la gestión del prestador, en caso de ocurrencia del evento. Los impactos pueden ser: Financiero, legal, reputacional, comercial, técnico-operativo, administrativo y ambiental.

- **Financiero:** Cuando las consecuencias tienen un impacto económico en la entidad, entre ellos: menores ingresos, mayores costos o gastos, mayores impuestos, mayores inversiones, etc.
- **Reputacional:** cuando hay afectación en el conjunto de percepciones que tienen sobre el prestador los distintos grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos.
- **Legal:** las consecuencias generan un impacto económico por cambios en la regulación vigente o producto de sanciones causadas por el incumplimiento de alguna regulación vigente.
- **Comercial:** cuando se pierde una ventaja competitiva frente a los competidores del sector.
- **Técnico-Operativo:** consecuencias sobre la infraestructura, calidad y continuidad del servicio.
- **Administrativo:** cuando se genera afectación en los procesos o el recurso humano.
- **Ambiental:** las consecuencias generan problemas de salud o equilibrio a las especies y/o el ecosistema.

Probabilidad: Se refiere a la probabilidad de que fuentes potenciales de riesgos lleguen realmente a manifestarse. Teniendo en cuenta la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, 2020, se debe seleccionar un código de la *tabla 35 Probabilidad*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue

Bitácora de eventos: consignar el número de veces que se ha materializado el riesgo en los últimos 5 años.

Controles: Determina el o los controles existentes que pueden reducir o prevenir la materialización de los riesgos previamente identificados. Se debe especificar el o los controles utilizados por la compañía.

Evaluación del control: Para evaluar los controles, se debe seleccionar un código de la *tabla 36 Evaluación del control*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue

Concepto sobre la evaluación del control: El AEGR o la Oficina de Control Interno deberá pronunciarse frente a cada control y emitir las recomendaciones que considere pertinentes.

Riesgo Residual: Indica el nivel de riesgo que subsiste, después de haber implementado controles. Se debe seleccionar un código de la *tabla 37 Riesgo Residual*, descrita en el ANEXO F. Lineamiento de cargue

Planes de Acción: Establece los planes de acción a mediano y largo plazo que emprenderá la entidad para minimizar los impactos de los riesgos residuales.

ANEXO C. LINEAMIENTO DE INDICADORES

1. INDICADORES FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS TRIMESTRALES

1.1 Rotación de Cartera

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

Periodicidad de cálculo: trimestral.

Periodicidad de reporte: trimestral.

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

Forma de cálculo: $(\text{Total cuentas por cobrar del servicio} + \text{deterioro en valor absoluto}) / (\text{ingresos de actividades ordinarias del servicio}) * (90, 180, 270 \text{ y } 365)$ según trimestre a reportar.

Fuente de la información: Prestador.

1.2 Nivel de inversiones

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de cálculo: $((\text{Propiedad planta y equipo}_{T1} - \text{Propiedad planta y equipo}_{T0}) / \text{Propiedad planta y equipo}_{T0}) * 100$

Fuente de la información: Prestador.

1.3 Comportamiento patrimonial

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de cálculo: $\text{Patrimonio neto} / (\text{capital emitido y/o capital suscrito y pagado y/o capital fiscal})$

Fuente de la información: Prestador.

1.4 Endeudamiento Total

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de cálculo: $\text{pasivos totales} / \text{activos totales}$.

Fuente de la información: Prestador.

1.5 Endeudamiento con partes relacionadas

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de cálculo: se tienen en cuenta los pasivos totales con partes relacionadas / activos totales.

Fuente de la información: Prestador.

1.6 Cumplimiento de reporte de información al SUI

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo: # de cargues certificados

Forma de cálculo: # de cargues certificados / número de cargues habilitados en el SUI.

Fuente de la información: Prestador

2. INDICADORES TÉCNICOS – OPERATIVOS TRIMESTRALES

ENERGÍA

2.1 AOM

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de cálculo:

- Total de recursos destinados a la Administración frente a ingresos totales
- Total de recursos destinados a la Operación frente a ingresos totales
- Total recursos invertidos en Mantenimiento frente a ingresos totales.

Fuente de la información: SUI y Prestador.

Aplica para las actividades de Generación, Transmisión y Distribución.

2.2 Planes de Mantenimiento

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de cálculo: total de actividades de mantenimiento ejecutados / total de actividades de mantenimiento programados.

Fuente de la información: Prestador.

Aplica para las actividades de Generación, Transmisión y Distribución.

2.3 Máximas Horas Anuales de Disponibilidad Ajustadas - MHAIA:

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de cálculo: Según Resolución CREG 011 de 2009 y CREG 015 de 2018.

Fuente de la información: XM y Prestador.

Aplica para las actividades de Transmisión y Distribución (STR N4).

2.4 Cargo por Confiabilidad:

Descripción: Es un esquema de remuneración que permite hacer viable la inversión en los recursos de generación eléctrica necesarios para garantizar de manera eficiente la atención de la demanda de energía en condiciones críticas de abastecimiento, a través de señales de largo plazo y la estabilización de los ingresos del generador.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de cálculo:

Monto total invertido en operación y mantenimiento de la planta sobre el monto total recibido por el cargo por confiabilidad para esta misma planta. Este indicador deberá calcularse para cada planta. En otras palabras, existirán tantos indicadores trimestrales como recursos de generación con obligaciones de energía en firme que represente el agente ante el sistema.

Fuente de la información: Prestador.

Aplica para la actividad de Generación.

GAS COMBUSTIBLE POR REDES

Actividad de Transporte:

2.5 Factor de Contratación del SNT

Descripción: Es el porcentaje de contratación del SNT por tramo.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de cálculo: $1 - ((\text{Capacidad de Transporte de Mediano Plazo por tramo} - \text{Capacidad de Transporte Contratado por tramo}) / \text{Capacidad de Transporte de Mediano Plazo por tramo})$.

Fuente de la información: Prestador.

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

2.6 Factor de utilización del SNT

Descripción: Es el porcentaje de utilización del SNT por tramo.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de cálculo: $1 - ((\text{Capacidad de Transporte de Mediano Plazo por tramo} - \text{Capacidad de Transporte efectivamente utilizada por tramo}) / \text{Capacidad de Transporte de Mediano Plazo por tramo})$.

Fuente de la información: Prestador.

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

2.7 Factor de Calidad del Gas

Descripción: Porcentaje de mediciones de calidad del gas que están por fuera de los rangos especificados en el RUT.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de cálculo: $(\text{Total mediciones de calidad del gas tomadas en el trimestre para cada punto de entrada} - \text{Total de mediciones de calidad del gas por fuera de especificaciones (RUT) en los puntos de entrada para el trimestre}) / \text{Total mediciones de calidad del gas tomadas en el trimestre para cada punto de entrada}$.

Fuente de la información: Prestador.

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

2.8 Factor de fugas por kilómetro de infraestructura

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral

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

Forma de cálculo: Total de fugas (\sum fugas grados 1, 2 y 3) / Total de km de infraestructura

Fuente de la información: Prestador

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

Actividad de Distribución:

2.9 Compensaciones por Usuario

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de Cálculo: Total de Compensaciones / Total de usuarios

Fuente de la información: Prestador.

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

2.10 Fugas por usuario

Descripción: Es el factor de fugas por usuarios atendidos.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de Cálculo: Total de fugas (\sum fugas grados 1, 2 y 3) / Total de Usuarios atendidos

Fuente de la información: Prestador.

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

2.11 Revisiones Periódicas

Descripción: Porcentaje de suspensiones que se realizaron por no contar con certificado de conformidad vigente para instalaciones internas de gas.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de Cálculo: $1 - ((\text{Total de cuentas con plazo máximo de revisión vencido sin certificación vigente} - \text{Total de suspensiones por revisión periódica}) / \text{Total de cuentas con plazo máximo de revisión vencido sin certificación vigente})$.

Fuente de la información: Prestador

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

GAS LICUADO DE PETRÓLEO

Aplica a la Actividad de Comercialización Mayorista y Transportador de GLP:

2.12 Calidad del producto

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Variables que intervienen en el cálculo:

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

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

Forma de Cálculo: $((T-F)/T)$

Fuente de la información: PSPD y Formatos SUI B7 y C3 de la Circular 002 CREG-SSPD de 2016 o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

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

2.13 Rotación

Descripción: Cantidad de gas vendido por capacidad instalada

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de Cálculo: Volumen gas vendido (Kg)/Capacidad de almacenamiento instalada (kg)

Fuente de la información: Prestador

Normatividad: Numeral 8.2 del Artículo 8 y artículo 15 de la Resolución 40246 de 2016 de Minminas

Aplica a la Actividad de Distribución y Comercialización Minorista de GLP:

2.14 Verificación de tanques Estacionarios

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de Cálculo: $(\text{Total de tanques estacionarios atendidos} - \text{total de tanques sin certificado de conformidad vigente}) / \text{Total de tanques estacionarios atendidos}$

Fuente de la información: Prestador

Normatividad: Numeral 9.6 del Artículo 9 de la Resolución 4 0246 de 2016 de Minminas

2.15 Puntos de Venta de GLP sin certificado de conformidad vigente

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de Cálculo: $(\text{Total de Puntos de Venta, sin certificado de conformidad vigente} / \text{Total de Puntos de Venta reportados en SUI}) \times 100$

Fuente de la información: Prestador y SUI- *Formato D3 – Ventas del Distribuidor*, definido en la Circular Conjunta SSPD-CREG 002 de 2016

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

2.16 Expendios de GLP sin certificado de conformidad vigente

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de Cálculo: $(\text{Total de expendios, sin certificado de conformidad vigente} / \text{Total de expendios reportados en SUI}) \times 100$

Fuente de la información: Prestador y SUI Formato C.9 – Información de Expendios y Depósitos - CIRCULAR SSPD-CREG 001 - 2004 (Mod. 001 de 2017)

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

2.17 Depósitos de GLP sin certificado de conformidad vigente

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de Cálculo: $(\text{Total de depósitos sin certificado de conformidad vigente} / \text{Total de depósitos reportados en SUI}) \times 100$

Fuente de la información: Prestador y SUI Formato C.9 – Información de Expendios y Depósitos - CIRCULAR SSPD-CREG 001 - 2004 (Mod. 001 de 2017)

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

2.18 Verificación de Instalaciones para suministro de GLP

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de Cálculo: $(\text{Total de usuarios atendidos en domicilio} - \text{total de usuarios a los que se les negó el servicio por temas de seguridad de la red interna}) / \text{Total de usuarios atendidos en domicilio}$

Fuente de la información: Prestador

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

3. INDICADORES COMERCIALES Y TARIFARIOS

3.1 Porcentaje de Recaudo

Aplica para todos los servicios

Descripción: Porcentaje de recaudo.

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de cálculo: $(\text{Valor Total de Recaudo (Trimestre)} / \text{Valor Total Facturado Trimestre}) * 100$

Fuente de la información: Prestador

ENERGÍA

3.2 Porcentaje de Subsidios

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

Forma de Cálculo: Valor de los subsidios / Ingresos totales x servicios

Fuente de la información: Prestador.

Aplica para la actividad de Comercialización.

3.3 Balance de subsidios

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de cálculo: Monto total de subsidios pendientes de giro al último día del trimestre reportado (\$) / Monto promedio mensual de subsidios aplicados a la demanda durante el trimestre (\$) reportado.

Fuente de la información: Prestador.

Aplica para la actividad de Comercialización.

GAS COMBUSTIBLE POR REDES

3.4 Reporte de Suscriptores sin diferencia de lectura

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

Periodicidad de cálculo: Trimestral.

Periodicidad de reporte: Trimestral.

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

Forma de cálculo: $\text{Reclamos Facturación} = \frac{\# \text{Reclamos Facturación por diferencia de lectura}}{(\text{Facturas Expedidas} * 10.000)} * 100$

Fuente de la información: Empresas Comercializadoras de Gas.

3.5 Relación Suscriptores sin Medición (%)

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

Periodicidad del cálculo: Trimestral

Periodicidad del reporte: Trimestral

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

Forma de cálculo: $\text{Número de suscriptores instalados al servicio} / \text{número de suscriptores totales} * 100$

Fuente de información: Empresas Comercializadoras de Gas.

3.6 Cobertura (%)

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

Periodicidad del cálculo: Trimestral

Periodicidad del reporte: Trimestral

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

Forma de cálculo: $\text{Número de suscriptores totales} / \text{Número de Suscriptores Proyectados} * 100$

Fuente de información: Empresas Comercializadoras de Gas.

3.7 Relación Reclamos Facturación (por 10,000)

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

Periodicidad del cálculo: Trimestral

Periodicidad del reporte: Trimestral

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

Forma de cálculo: $\text{Número de Reclamos por Facturación} / \text{Número de Facturas Expedidas} * (10,000)$.

Fuente de información: Empresas Comercializadoras de Gas.

3.8 Atención Reclamos Servicio (%)

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

Periodicidad del cálculo: Trimestral

Periodicidad del reporte: Trimestral

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

Forma de cálculo: $\text{Número de Reclamos Presentados} / \text{Número Total de Usuarios} * 100$

Fuente de información: Empresas Comercializadoras de Gas.

3.9 Atención Solicitud de Conexión (%)

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

Periodicidad del cálculo: Trimestral

Periodicidad del reporte: Trimestral

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

Forma de cálculo: $\text{Número de Solicitudes Presentadas} / \text{Número Total de Usuarios} * 100$

Fuente de información: Empresas Comercializadoras de Gas.

GAS LICUADO DE PETRÓLEO

Aplica a la Actividad Comercialización Mayorista GLP

1.10 Cantidad de Kilogramos Entregados (%)

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

Periodicidad de cálculo: Semestral.

Periodicidad de reporte: Semestral.

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

Forma de cálculo: $(\text{Cantidad Entregada (kg)} / \text{Cantidad Contratada (kg)}) * 100$

Fuente de la información: Prestador y SUI- Formato B.4 – Ventas del Comercializador Mayorista. SUI - Formato B.5 – Contrato de Suministro. Circular Conjunta SSPD-CREG No. 002 de 2016 (Mod 004 de 2016).

Aplica para las actividades de Comercialización Mayorista, Distribución y Comercialización Minorista de GLP

3.11 Atención Reclamos Servicio (%)

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

Periodicidad del cálculo: Trimestral

Periodicidad del reporte: Trimestral

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

Forma de cálculo: $(\text{Número de usuarios afectados} / \text{Total de Usuarios}) * 100$

Fuente de información: Prestador

ANEXO D: MÓDULOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El módulo de recolección de información para los diferentes formatos se define de la siguiente manera:

Formato / Formulario	Módulo de Recolección	Responsable
Formato IGAGR. Informe General de Auditoría de Gestión y Resultados	Cargue Masivo	AEGR o la Oficina de Control Interno
Formulario IR. Indicadores de Riesgo	Fábrica de Formularios	AEGR o la Oficina de Control Interno

ANEXO E: CALENDARIO DE REPORTE DE INFORMACIÓN

La información se deberá reportar en los periodos establecidos en este anexo según lo estipula esta Resolución:

Formato / Formulario	PERIODICIDAD DE CARGUE	DATO A REPORTAR	FECHA INICIAL PARA REPORTE	FECHA LÍMITE PARA REPORTE
Formato IGAGR. Informe General de Auditoría de Gestión y Resultados	Anual	Anual	Desde el 1 de junio del año siguiente al periodo correspondiente al reporte.	Hasta el último día del mes de junio del año siguiente al periodo correspondiente al reporte.
Formulario IR. Indicadores de Riesgo	Trimestral	Trimestral	Desde el día 15 del mes siguiente a la terminación del trimestre correspondiente al reporte.	Hasta el último día del mes siguiente a la terminación del trimestre correspondiente al trimestre.