



Servicio de auditorías regulatorias

www.kpmg.com/co

Nuestros servicios



Auditoría de Gestión y Resultados

Evaluación de procesos y desempeño.



Indicadores trimestrales

Análisis de indicadores financieros, técnicos y comerciales.



Auditoría de costos y gastos AOM

Revisión de la estructura de costos.



Auditoría de Zonas de difícil Gestión (ZDG)

Verificación del cumplimiento a las disposiciones regulatorias.

1. Auditoría Externa de Gestión y Resultados

La Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR) es un mecanismo de evaluación independiente que permite a las empresas de servicios públicos fortalecer su gestión, garantizar el cumplimiento normativo y mejorar la calidad del servicio.

Este proceso está regulado por las Resoluciones **SSPD 20211000555175** (aplica a prestadores de energía eléctrica y gas combustible) y **SSPD 20061300012295** (aplica a prestadores acueducto, alcantarillado y aseo).

El informe tiene como fecha de reporte desde el 1 de junio hasta el 30 de junio del año siguiente al periodo de reporte.

Objetivos del servicio

- Evaluar integralmente la gestión financiera, técnica y administrativa.
- Proponer acciones de mejora que impulsen la eficiencia y el cumplimiento regulatorio.
- Verificar la integridad y calidad de la información.
- Elaboración de informes detallados con hallazgos, recomendaciones.
- Compromiso con la mejora continua y el valor agregado.



Alcance de la auditoría

De Acuerdo con la resolución 20211000555175 del 5 de octubre de 2021 y su modificación parcial Resolución 20221000470165 del 16 de mayo de 2022, el Informe General de Auditoría de Gestión y Resultados (IGAGR) está compuesto por los anexos A y B.



Anexo A

Descripción general de la empresa

01

Descripción general de la empresa.

Se evalúa la estructura organizacional y los cambios significativos.

02

Aspectos financieros

Se evalúa a viabilidad financiera, gestión financiera y los indicadores financieros.

03

Aspectos técnicos

Se evalúa la gestión técnica de la compañía según la actividad.

04

Aspectos comerciales

Se evalúa la gestión comercial de la compañía según la actividad.

Anexo B

Reportes complementarios

01 Encuesta de administración y gestión de riesgos

Se verifica los avances del prestador en la implementación de la administración y gestión de riesgos de la empresa teniendo en cuenta la norma ISO 9001 y la ISO NTC 31000.

02 Encuesta hipótesis de negocio en marcha

Se revisa si la hipótesis de negocio en marcha fue verificada por el administrador y/o el revisor fiscal, así mismo, se evalúa si esta es adecuada para la entidad auditada por el periodo objeto del informe.

03 Reporte de riesgos materiales

Se identifican e informan aquellos riesgos que por sí solos impacten en la prestación del servicio.



Metodología de trabajo

Fase de planeación

01. Planeación

Diseñar el plan de trabajo propuesto, las actividades a realizar y responsabilidades del equipo de proyecto; generando mecanismos para la organización de este.



02. Solicitud y validación de información

Recolección de información y evidencias que le permitan a la AEGR tener un primer acercamiento al negocio, empresa y unidad de negocio, junto con el primer acercamiento a los líderes y responsables de los procesos.

Fase de ejecución

03. Conocimiento del negocio

Diseñar el plan de trabajo propuesto, las actividades a realizar y responsabilidades del equipo de proyecto; generando mecanismos para la organización de este.



04. Ejecución del plan de pruebas

Análisis de la gestión de la compañía en cada uno de los capítulos incluidos en la resolución 555175 de la SSPD, descripción general de la empresa, Aspectos financieros, aspectos técnicos, aspectos comerciales, encuestas de administración del riesgo, reporte de riesgos materiales, encuesta de hipótesis de negocio en marcha, indicadores de riesgo.



Metodología de trabajo

Fase de cierre

05. Cumplimiento al plan y validación de resultados

Evaluación del cumplimiento de la gestión y comunicación a los dueños de proceso a fin de validar o desvirtuar posibles hallazgos o debilidades de control.

A partir del análisis de gestión y resultados (fase IV) se evalúa el cumplimiento del plan de gestión frente a los referentes internos o externos establecidos según la normatividad vigente.



06. Cierre y reporte de resultados

Se realiza la validación de informes con los responsables de cada proceso, ajustes a informes según validaciones, presentación a la Gerencia y reporte de los resultados a la SSPD por medio de la plataforma SUI, una vez aprobados los entregables por parte de la compañía.



2. Indicadores trimestrales

Los indicadores trimestrales son variables cuantitativas que reflejan, cada tres meses, el estado financiero, técnico y comercial de los prestadores de servicios públicos. Este proceso está regulado por la Resolución SSPD 20211000555175 y el lineamiento de cargue versión 5. Tiene como fecha de reporte del 15 al último día del mes siguiente al trimestre a reportar.



Objetivos del servicio

- Evaluar integralmente los indicadores financieros, técnicos y comerciales.
- Verificar la integridad y calidad de la información.
- Verificar la variación presentada entre trimestres por medio de un análisis.
- Compromiso con la mejora continua y el valor agregado.
- Realizar el reporte de los indicadores en la plataforma SUI.

Indicadores

Indicadores técnicos y operativos – gas por redes

- | | |
|--|---|
| 2.5 Factor de contratación SNT | 2.9 Compensaciones por usuario |
| 2.6 Factor de utilización STN | 2.10 Fugas por usuario |
| 2.7 Factor de calidad de gas | 2.17 Verificación de Instalaciones para suministro de GLP |
| 2.8 Factor de fugas por kilómetro de infraestructura | |

Estos indicadores varían en su aplicabilidad dependiendo la actividad de la compañía.

Indicadores técnicos y operativos - energía

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| 2.1 AOM | 2.3 MHAIA |
| 2.2 Plan de mantenimiento | 2.4 Cargo de confiabilidad |

Estos indicadores varían en su aplicabilidad dependiendo la actividad de la compañía.

Indicadores técnicos y operativos – gas por redes

- | | |
|--|--------------------------------|
| 2.5 Factor de contratación SNT | 2.9 Compensaciones por usuario |
| 2.6 Factor de utilización STN | 2.10 Fugas por usuario |
| 2.7 Factor de calidad de gas | 2.11 Revisiones periódicas |
| 2.8 Factor de fugas por kilómetro de infraestructura | |

Estos indicadores varían en su aplicabilidad dependiendo la actividad de la compañía.

Indicadores técnicos y operativos – GLP

- | | |
|--|--|
| 2.12 Calidad del producto | 2.15 Expendios de GLP sin certificado de conformidad vigente |
| 2.13 Rotación | 2.16 Depósitos de GLP sin certificado de conformidad vigente |
| 2.14 Verificación de tanques estacionarios | 2.17 Verificación de Instalaciones para suministro de GLP |
| 2.15 Puntos de Venta de GLP sin certificado de conformidad vigente | |

Estos indicadores varían en su aplicabilidad dependiendo la actividad de la compañía.

Indicadores

Indicadores comerciales y tarifarios – energía

3.1 Porcentaje de recaudo

3.2 Porcentaje de subsidios

3.3 Balance de subsidios

Estos indicadores varían en su aplicabilidad dependiendo la actividad de la compañía.

Indicadores comerciales y tarifarios – gas por redes

3.4 Reporte de Suscriptores
sin diferencia de lectura

3.7 Relación Reclamos Facturación
(por 10,000)

3.5 Relación Suscriptores
sin Medición (%)

3.8 Atención Reclamos Servicio (%)

3.9 Atención Solicitud de Conexión (%)

3.6 Cobertura (%)

Estos indicadores varían en su aplicabilidad dependiendo la actividad de la compañía.

Indicadores comerciales y tarifarios – GLP

3.10 Cantidad de Kilogramos Entregados (%)

3.11 Atención Reclamos Servicio (%)

Estos indicadores varían en su aplicabilidad dependiendo la actividad de la compañía.



3. Auditoría de costos y gastos AOM

La Auditoría de Costos AOM (Administración, Operación y Mantenimiento) es un proceso de evaluación que revisa los gastos reportados por las empresas de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica. Estas empresas deben presentar anualmente esta información si tienen cargos de distribución o son transmisores nacionales. La fecha de emisión de los informes será hasta el 30 de abril del año siguiente al reporte.

Objetivos del servicio

- Verificar la veracidad, integridad y razonabilidad de los costos AOM reportados.
- Evaluar el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Identificar riesgos financieros y operativos que puedan afectar la sostenibilidad del servicio.
- Generar recomendaciones para mejorar la eficiencia operativa y administrativa.
- Generar los informes de distribución y transmisión según la metodología y pautas de la CREG resolución 050 y 051 de 2010.



Normatividad aplicable

	Transmisores	Operadores de red
Res. CREG 050 2010	✓	
Res. CREG 051 2010		✓
Res. SSPD 33635 de 2005 y anexos	✓	✓
Resolución 1025 N° SSPD	✓	✓
Resolución CREG O97 de 2008	✓	✓
Resolución CREG 024	✓	✓
Circular CREG 085 de 2008 y anexo 1	✓	✓
CREG O11 de 2009	✓	



4. Auditoría de zonas de difícil gestión (ZDG)

La Auditoría de las zonas de difícil gestión es un proceso donde Verificar que la zona de difícil gestión presente durante el último año en forma continua, una de las siguientes características:

- Cartera vencida mayor a noventa días por parte del cincuenta por ciento (50%) o más de los usuarios de estratos 1 y 2 pertenecientes a la zona.
- Niveles de pérdidas de energía superiores al cuarenta por ciento (40%) respecto a la energía de entrada al Sistema de Distribución Local que atiende exclusivamente a dicha zona.

Normatividad:

- Decreto único Reglamentario No. 1073 del 26 de mayo de 2015.
- Decreto No. 1144 de 31 de mayo de 2013.
- Decreto No. 3611 de 10 de octubre de 2005.

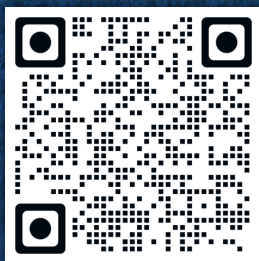
Objetivos del servicio

- Evaluar que las zonas cumplan con lo establecido en la normatividad vigente.
- Confirmar que la zona de difícil gestión, como conjunto de usuarios ubicados en una misma área conectada al Sistema Interconectado Nacional, sea susceptible de ser aislada eléctricamente.
- Verificar que las zonas de difícil gestión cuenten con los respectivos acuerdos con el suscriptor comunitario.
- Validar la suscripción, contenido y el cumplimiento del plan de mejoramiento con la comunidad de las zonas de difícil gestión.



**Es hora de dar el primer paso,
estamos listos para atenderte.**

© 2025 KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, adscrita a la organización global de firmas miembro independientes de KPMG International Limited, una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados.



**Escanea este código QR
y síguenos en nuestras redes.**



— KPMG Colombia —

KPMG_CO