

INFORME DE AUDITORÍA

ELECTRIFICADORA DEL CARIBE – ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.

PROYECTO DNP-MME-FSSRI-ELECTRICARIBE

Vigencia 2011

CGR-CDMME- No XX

2012

Contralor Delegado para el Sector
Minas y Energía

Ana María Silva Bermúdez

Director de Vigilancia Fiscal

Miguel Alberto Muñoz Barrios

Contralora Provincial

Yanelis Cantillo Amarís

Gerencia Colegiada- Presidente

Manuel Antonio Díaz Jimeno

Supervisora de Auditoría

Gloria Oliva de Añez

Equipo de auditores:

Responsable de Auditoría:
Integrantes del Equipo Auditor:

Ana Emilia Escobar Lafuente
Vera Judith Castro Ruiz
Lorena Pérez Franco

Tabla de Contenido del Informe

	Página
1. HECHOS RELEVANTES EN EL PERIODO AUDITADO	4
2. CARTA DE CONCLUSIONES	6
2.1 CONCEPTO SOBRE EL ANALISIS EFECTUADO	8
2.1.1 Gestión	9
2.1.2 Resultados	10
2.1.3 Legalidad	10
2.1.4 Financiero	10
2.1.5 Mecanismos de Control Interno	11
2.1.6 Peticiones, Quejas y Reclamos	11
3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	13
3.1 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS	13
3.1.1. Proceso Gestión y Resultados	14
3.1.1.1 Proceso Gestión y Resultados	14
3.1.1.2. Evaluación Mecanismos de Control Interno	20
3.1.1.3. Evaluación Ambiente de Tecnología de la Información.	21
3.1.2 Proceso Financiero	24
3.1.3. Proceso Peticiones, Quejas y Reclamos	30
4. Anexos	

1. HECHOS RELEVANTES EN EL PERIODO AUDITADO

El Gobierno Nacional mediante las Leyes 142 de julio 11 de 1994 y 286 de julio 03 de 1996, creó el Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos - FSSRI como un fondo cuenta para administrar y distribuir los recursos asignados del Presupuesto Nacional y del mismo fondo, destinados a cubrir los subsidios del servicio público domiciliario de energía eléctrica a los usuarios de menores ingresos y está a cargo del Ministerio de Minas y Energía -MME.

El FSSRI se rige por los Decretos 847 de mayo 11 de 2001 y 201 de enero 27 de 2004, que reglamentan las leyes 142 y 286, donde se establecen los procedimientos de liquidación, cobro, recaudo y manejo de los subsidios y de las contribuciones de solidaridad en materia del servicio de energía eléctrica.

La contribución de solidaridad es un impuesto de carácter nacional con destinación específica para cubrir subsidios y es obligatorio su pago por parte de los usuarios de los sectores industriales y comerciales, y los de los estratos 5 y 6, y por parte de las empresas prestadoras del servicio facturarla y recaudarla. Los usuarios de los sectores industriales y comerciales, y los estratos 5 y 6, durante el 2011 fueron sujetos pasivos de la contribución de solidaridad, teniendo en cuenta las excepciones legales. A partir de enero de 2012, el sector industrial fue eximido de esta carga impositiva, conforme a lo establecido por el Decreto 2915 del 12 de agosto de 2011.

Por disposición de la Ley 142 de 1994, a los clientes pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3 se les otorgó un subsidio sobre el consumo de subsistencia¹. Este subsidio es igual a la diferencia entre el Costo de prestación del servicio CU y el valor facturado al cliente por cada kwh consumido hasta el consumo básico de subsistencia.

De acuerdo con las validaciones efectuadas por el MME, se constató que el sector eléctrico viene presentando un comportamiento deficitario, donde se ha requerido

¹ El consumo de subsistencia es definido por la UPME (Resolución UPME 0355 de 2004, modificada por la Resolución UPME 013 de 2005). Actualmente es igual a 173 kwh-mes para los clientes pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3 que se encuentren en municipios cuya cabecera se ubica en alturas inferiores a 1000 metros y de 184 kwh-mes para los usuarios en barrios subnormales.

la participación permanente de los recursos del Presupuesto General de la Nación y de los excedentes de contribuciones del FSSRI, para cubrir el total de los subsidios dirigidos a los usuarios del servicio de energía eléctrica de los estratos socioeconómicos de los menores ingresos (1, 2 y 3), conforme a los mandatos emanados de la Ley 142 de 1994 y de los planes de desarrollo vigentes. Es necesario considerar que a medida que se incrementan los índices de cobertura del servicio de energía eléctrica, se generará un mayor déficit al FSSRI.

A través del proyecto DNP-MME-FSSRI-ELECTRICARIBE, cuyo ejecutor es Electricaribe S.A. E.S.P., el MME durante la vigencia 2011, para cubrir el déficit de subsidios giró la suma de \$4.933.974.354. Además, del Presupuesto General de la Nación transfirió \$367.400.934.447, para un total de \$372.334.908.801.

2. CARTA DE CONCLUSIONES

Doctores

BENJAMIN ORTIZ PALLARES

Representante Legal

PAULINA LLERENA DE LA HOZ

Representante Legal para Asuntos Legales y Administrativos

ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.

Barranquilla.

La Contraloría General de la República, con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, practicó Auditoría al Proyecto DNP-MME-FSSRI-ELECTRICARIBE, a través de la evaluación de los principios de la gestión fiscal: economía, eficiencia, eficacia y equidad con que Electricaribe, ejecutora del mencionado proyecto, destinó y manejó los recursos asignados por el Gobierno Nacional y los resultados de su gestión en las áreas, actividades o procesos examinados; así mismo, el examen de las partidas contables a través de las cuales manejó el mencionado Proyecto durante la vigencia.

La auditoría incluyó la comprobación de que las operaciones financieras, administrativas y económicas se realizaron conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos aplicables. Asimismo, evaluó los mecanismos de Control Interno aplicables al Proyecto en cuestión.

Es responsabilidad de la administración el contenido de la información suministrada por la Entidad y analizada por la Contraloría General de la República. Igualmente, es responsable por la preparación y correcta presentación de los informes requeridos de conformidad con las normas prescritas por las autoridades competentes.

La responsabilidad de la Contraloría General de la República consiste en producir un informe integral que contenga el concepto sobre el examen practicado.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoría gubernamental colombianas (NAGC) compatibles con las normas internacionales de auditoría – (NIA's) y con políticas y procedimientos de auditoría prescritos por la Contraloría

General de la República. Tales normas requieren que se planifique y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable para fundamentar nuestro informe.

La auditoría a que se refiere el presente informe tuvo el siguiente alcance:

Gestión y Resultados

Evaluada los factores determinantes del proyecto, como son contribución de solidaridad y subsidio, se comprobó el grado de economía, eficiencia, eficacia y equidad con que se manejaron y aplicaron los recursos del mismo en la región Caribe, durante la vigencia 2011, de acuerdo a las normas de la CREG y las directivas del Ministerio de Minas y Energía y la gestión de Electricaribe S.A. E.S.P. en cuanto a la facturación, recaudo y aplicación de dichos elementos.

Legalidad

Se verificó la aplicación de la Leyes 142 y 143 de 1994, 223 de 1995, 286 de 1996 y 632 de 2000, Decreto 847 de mayo 11 de 2001, reglamentario de las anteriores leyes y relacionadas con la liquidación, cobro, recaudo y manejo de las contribuciones de solidaridad y de los subsidios en materia de servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible distribuido por red física; la Resolución 186 de 2010 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG, mediante la cual se dio cumplimiento a lo reglamentado en el artículo 1° de la Ley 1428 de 2010, y la cual estableció la aplicación de los subsidios a los estratos 1 y 2 de los servicios de energía eléctrica y gas combustible; de igual manera, se analizó el proceso de implementación de la fórmula tarifaria general, a través de la Resolución 119 del 21 de diciembre de 2007 expedida por la CREG, que permitió a los Comercializadores Minoristas de electricidad establecer los costos de prestación del servicio a usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional.

Financiero.

Se verificó el manejo contable y financiero de los recursos del Proyecto a través de evaluar la confiabilidad y pertinencia de los registros, su eficiencia, transparencia y oportunidad y los mecanismos de evaluación y seguimiento implementados por Electricaribe S.A. E.S.P. para asegurar la calidad de la información financiera, económica y social.

Mecanismos de Control Interno

Se evaluaron los mecanismos de control interno inherentes al Proyecto DNP-MME-FSSRI-ELECTRICARIBE, en sus principales factores contribución y subsidio. De igual manera, las quejas y reclamos que recibió la Entidad relacionados con el asunto.

Peticiones, Quejas y Reclamos

Dentro de este proceso auditor se evaluó el procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Entidad relacionadas con las reclamaciones en los factores subsidio y contribución así mismo los procesos judiciales en curso relacionados con el tema, a fin de establecer la incidencia de las reclamaciones de la comunidad en el proyecto. Se verificó en las reclamaciones por cambio de tarifa la legalidad del procedimiento de acuerdo a las normas establecidas en la ley 142 de 1994 artículos 152 a 159 y las normativas Atención al Cliente- Electricaribe del DO. AC.02011 del 03 de septiembre de 2010 y NE.AC del 26 de Noviembre de 2010 que regulan los procedimientos, se verificó la confiabilidad y pertinencia de los registros, su eficiencia, transparencia y oportunidad y los mecanismos de evaluación y seguimiento implementados por Electricaribe S.A. E.S.P. para asegurar la calidad de la información y garantizar el derecho de defensa de los usuarios.

Limitantes al Proceso Auditor

Se presentó limitación en el desarrollo del procedimiento, relacionada con las Peticiones, Quejas y Reclamos, debido a la complejidad del Sistema de Información y el nivel de seguridad no fue posible el acceso directo de la información; se estableció de común acuerdo con la entidad el apoyo de un funcionario de Electricaribe para acceder a la misma. A lo largo de la auditoria, se solicitó documentación acerca de PQR para proceder a su análisis, sin embargo, solo entregaron durante la etapa de Ejecución, información completa de 35 registros que equivale al 18% de la información requerida por la CGR y 50 órdenes de servicio, que impidió realizar una evaluación integral del proceso respectivo. Igualmente se presentó limitante en la entrega de información de las bases de datos requeridas por la Ingeniera de Sistemas del Nivel Central, que afectaron el alcance de la auditoría. Por lo anterior, se solicitará la apertura del correspondiente proceso administrativo sancionatorio.

Los hallazgos se dieron a conocer oportunamente a la Entidad dentro del desarrollo de la auditoría, las respuestas de la administración fueron analizadas

2.1 CONCEPTO SOBRE EL ANALISIS EFECTUADO.

La evaluación de la gestión y resultados se fundamentó en los sistemas de control de: Gestión, Resultados, Legalidad, Financiero y Control Interno en lo que concierne al Proyecto DNP-MME-FSSRI-ELECTRICARIBE; los cuales contemplan las variables que fueron verificadas y calificadas por la Contraloría General de la República.

Con base en las conclusiones y hallazgos que se relacionan, la Contraloría General de la República como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión y resultados, es **Favorable**, con la consecuente calificación de **90,987** conforme al detalle de la evaluación de cada componente de control.

2.1.1 Gestión

La calificación obtenida en este componente fue de **86,10** puntos, con una ponderación de **20%**, producto de la evaluación de los factores mínimos constitutivos del mismo, cuyos resultados fueron:

2.1.1.1 Procesos Administrativos

La evaluación de este factor, arrojó como resultado una calificación consolidada de **27,78** puntos. Se determinó que los objetivos del proceso evaluado desarrollaron las funciones misionales definidas, son pertinentes y sus metas están determinadas de manera concreta y cuantificable.

2.1.1.2 Indicadores.

La calificación consolidada que arrojó la evaluación de este factor fue de **29,44** puntos, concluyendo que los indicadores formulados por la Entidad permiten evaluar los resultados de su gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades del Proyecto auditado y se ajustan a lo establecido por las normas que lo regulan.

2.1.1.3 Ciclo Presupuestal

En la presente calificación no fue ponderado el control presupuestal, que equivale a un 25%, por lo tanto la calificación se hace sobre el 75%, y se lleva a base 100%.

2.1.1.4 Población Objetivo Beneficiaria

Al evaluar los factores de cobertura, focalización, demanda futura y población objetiva y/o beneficiaria, este componente obtuvo una calificación consolidada de **28,89** puntos, cuyos aspectos más significativos se mencionan en el cuerpo del Informe.

2.1.2 Resultados

El componente Control de Resultados registró una calificación consolidada de **86,67** puntos, con una ponderación del **30%**.

En el Proyecto DNE-MME-FSSRI-ELECTRICARIBE, se observó, en términos generales, el cumplimiento de sus Objetivos misionales, verificándose que los planes, programas y proyectos establecidos para su logro, guardan coherencia con el Plan Nacional de Desarrollo en términos de Cantidad, Calidad y Oportunidad.

2.1.3 Legalidad

La calificación obtenida en este componente fue de **86,67** puntos y un ponderado del **10%**.

Electricaribe S.A. E.S.P. es una empresa de servicio público anónima comercial, pertenecientes al sector de Minas y Energía, con régimen jurídico privado y por tanto le son aplicables las disposiciones de los comerciantes particulares, contenidas en sus estatutos sociales y el Código de Comercio, en lo referente a la prestación del servicio regida por la Ley 142 y 143 de 1994. Dentro de este marco jurídico, se logró establecer que en las operaciones financieras, administrativas y económicas, la Entidad da aplicación a la normatividad que la rige.

Durante la vigencia 2011, la Entidad no celebró ni se encontraron en ejecución convenios ni contratos relacionados con el PROYECTO DNP-MME-FSSR-ELECTRICARIBE, por tanto el componente de evaluación contractual no se valoró ni calificó.

2.1.4 Financiero

La calificación obtenida en este componente fue de **30.00** puntos, con una ponderación del **30%**. No se encontraron errores o inconsistencias que afectaran la razonabilidad de las cifras registradas en las cuentas contables que

Electricaribe S.A. E.S.P. utilizó durante la vigencia 2011 para la contabilización de los recursos por concepto de contribución recibidos de los usuarios de los sectores comercial, industrial, oficial y residencial estratos 5 y 6 y de Otros Comercializadores, así como los subsidios otorgados al sector residencial estratos 1, 2 y 3 y Totalizadores Caribe 1 y 2 y subnormales.

2.1.4.1 Concepto sobre las cuentas contables utilizadas en el Proyecto.

En nuestro concepto, los saldos de las mencionadas cuentas contables a diciembre 31 de 2011, presentan razonablemente, en todo aspecto significativo, la situación financiera del proyecto auditado, de conformidad con los principios y normas prescritas por las autoridades competentes y los Principios de Contabilidad universalmente aceptados o prescritos por el Contador General.

2.1.5 Mecanismos de Control Interno.

El componente Sistema de Control Interno de la matriz de Gestión y Resultados registró una calificación de **91,00** con una ponderación del **10%**. En lo que hace referencia a la evaluación de los Mecanismos de Control Interno y a la efectividad de los mismos y sus efectos en la gestión misional del proyecto DNP-MME-FSSRI-ELECTRICARIBE, cuyo ejecutor es Electricaribe S.A. ESP, éstos obtuvieron una calificación final de **1,180** ubicándose en el rango de **Eficiente**. Sin embargo, se detectaron algunas debilidades, las que la administración debe considerar para sus respectivos correctivos y que han sido plasmadas en el cuerpo del Informe.

2.1.6 Peticiones, Quejas y Reclamos

Durante el proceso auditor, se evaluó las peticiones, quejas y reclamos por cambio de tarifa, escogiéndose una muestra del 30% de los registros reportados que para la vigencia 2011, fue de 3.011 reclamaciones. Es decir, la muestra arrojó 900 PQR. De esta muestra solo se logró analizar el 50% cuyos resultados se encuentran en el cuerpo del Informe.

2.2 RELACIÓN DE HALLAZGOS

En desarrollo de la presente auditoría, se establecieron **11** hallazgos administrativos, de los cuales cuatro (4) tiene connotación administrativa sancionatoria, y por competencia serán trasladados a la Superintendencia de Servicios Públicos.

2.3 PLAN DE MEJORAMIENTO

La administración de Electricaribe S.A. E.S.P. debe elaborar o ajustar el Plan de Mejoramiento con acciones y actividades que permitan eliminar las causas de los hallazgos detectados y comunicados durante el proceso auditor, los cuales se describen en el informe. La Entidad lo tomará como insumo para estructurar el Plan de Mejoramiento Consolidado, de acuerdo con los requerimientos previstos en la Resolución Orgánica 6289 de marzo 8 de 2011.

Bogotá, D. C,

19 DIC. 2012



ANA MARIA SILVA BERMUDEZ
Contralora Delegada Sector Minas y Energía



Director de Vigilancia Fiscal: Miguel Alberto Muñoz Barrios
Supervisora de Auditoría: Gloria Oliva de Añez

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

3.1 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS

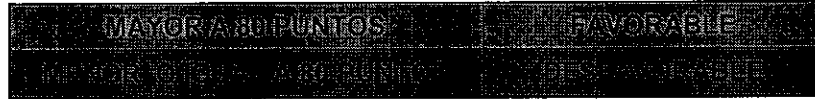
Con base en las conclusiones y hallazgos que se relacionan en el presente capítulo, la Contraloría General de la República como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión y resultados, es **Favorable**, con la consecuente calificación de **90,987**. Se presentan los resultados detallados de la Calificación de la gestión y resultados de acuerdo con la metodología prevista en la Guía de Auditoría, en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1
Matriz de Evaluación de Gestión y Resultados

COMPONENTE	OBJETIVO DE EVALUACIÓN	Factores Mínimos	Consolidación de la Calificación	Ponderación Calificación Componente %
Control de Gestión	Determinar la eficiencia y la eficacia mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y la identificación de la distribución del excedente que éstas producen, así como de los beneficiarios de su actividad.	Procesos Administrativos	27,78	20%
		Indicadores	29,44	
		Población objetivo y beneficiaria	28,89	
CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE GESTIÓN			86,10	17,22
Control de Resultados	Establecer en qué medida los sujetos de la vigilancia logran y cumplen los planes, programas y proyectos adoptados por la administración en un período determinado.	Objetivos misionales	43,33	30%
		Cumplimiento Planes Programas y Proyectos	43,33	
CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE RESULTADOS			86,67	26,00
Control de Legalidad	Establecer aplicación normativa en las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole.	Cumplimiento de normatividad aplicable al ente o asunto auditado	86,67	10%
CALIFICACIÓN COMPONENTE LEGALIDAD			86,67	8,67
Control Financiero	Establecer si los Estados Financieros reflejan razonablemente el resultado de sus operaciones y sus cambios en su situación financiera	Razonabilidad Financiera	100,00	30%
CALIFICACIÓN COMPONENTE FINANCIERO			100,00	30,00
Evaluación SCI	Obtener suficiente comprensión del sistema de control interno o de los mecanismos de control según la metodología descrita en esta Guía.	Calidad y Confianza	91,00	10%
CALIFICACIÓN COMPONENTE SISTEMA DE CONTROL INTERNO			91,00	9,10
CALIFICACIÓN FINAL DE GESTIÓN PONDERADA				90,987

Fuente: Papeles de Trabajo Equipo Auditor

CONCEPTO DE
GESTIÓN



3.1.1. Gestión y Resultados

La Contraloría General de la República como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión en los procesos y actividades auditadas, **Cumple** con los principios evaluados de economía, eficiencia y eficacia. Sin embargo, se evidenciaron algunas debilidades que se detallan en el cuerpo del Informe.

3.1.1.1 Proceso Gestión y Resultados.

Cobertura; Focalización; Demanda futura; Población objetivo y/o beneficiaria.

El Artículo 116 de la Ley 812 de junio 26 de 2003 estableció: "*Subsidios para estratos 1, 2 y 3*". La aplicación de subsidios al costo de prestación de los servicios públicos domiciliarios de los estratos socioeconómicos 1 y 2 a partir de la vigencia de la Ley 812 de 2003 estableció: "*Subsidios para estratos 1, 2 y 3 para los años 2004, 2005 y 2006, deberá hacerse de tal forma que el incremento tarifario a estos usuarios en relación con sus consumos básicos o de subsistencia corresponda en cada mes a la variación del Índice de Precios al Consumidor*", para lo cual fueron expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, las resoluciones 108 de noviembre 13 de 2003 y 040 de junio 01 de 2004.

La Ley 1117 de diciembre 27 de 2006, establece que las tarifas de los usuarios beneficiarios de subsidios en relación con sus consumos de Subsistencia deben corresponder en cada mes como máximo a la variación del IPC: y que el porcentaje de subsidio en ningún caso será superior al 60% del costo de prestación del servicio para el estrato 1 y al 50% para el estrato 2. La Ley también señala que las tarifas con subsidios por debajo del 50% y 40% en el estrato 1 y en el estrato 2, respectivamente, podrán ajustarse a estos porcentajes. Así mismo, para el caso de mercados nuevos de comercialización, los porcentajes de subsidios aplicables en el mes de entrada en operación serán 50% y 40%.

En ese sentido se practicó análisis a la muestra ampliada correspondiente a los Municipios de Barranquilla, Galapa, Sabanalarga, Soledad y la ciudad de Santa

Marta, vigencia 2011, con el objeto de determinar el número de usuarios subsidiados y el valor de los subsidios otorgados; de igual forma, el número de usuarios que contribuyeron y el valor de la contribución. Lo anterior para verificar el cumplimiento de lo establecido por la norma lo cual se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 2
Muestra selectiva de Contribuciones de Solidaridad y Subsidios otorgados vigencia 20101.

Ciudad o Municipio	No. Usuarios Contribuyentes	Valor Contribución (en millones de pesos)	No. Usuarios reciben subsidio	Valor Subsidio Otorgado (en millones de pesos)
Barranquilla	62.359	8.822.3	457.302	12.438.3
Galapa	42.272	44.1	11.518,00	536.4
Sabanalarga	1.470	195.7	31.203,00	975.9
Santa Marta	33.587	1.744.6	175.625	5.785.1
Soledad	4.244,00	250.2	205727	7.124.0
Total	143.932	11.056.9	881.375	26.859.7

Fuente: Elaboró Equipo Auditor con información suministrada por la Entidad.

Las estadísticas revelan que durante el año 2011, en los lugares seleccionados, el número de usuarios que contribuyeron fue de 143.932 y el valor de la contribución ascendió a \$11.056.9 millones. Así mismo, se otorgaron subsidios a un total de 881.375 usuarios por valor de \$26.859.7 millones.

Se observa que existe una diferencia mayor de 737.443 usuarios subsidiados comparado con los 143.932 usuarios que contribuyen, lo que tasado en términos monetarios representa un déficit por el orden de los \$15.802.8 millones.

Por otra parte, durante la vigencia 2011, con la ley 1117 de diciembre 27 de 2006 Electricaribe logró ampliar la vigencia del Programa de Normalización de barrios subnormales Prone; según muestra selectiva analizada al corte de julio 30 de 2011, (Enero, Febrero, Abril, Mayo y julio de 2011); a un total de 2.013 usuarios de la ciudad de Barranquilla, Electricaribe otorgó subsidios por \$261.7 millones, dentro de lo contemplado en el Plan Nacional de Desarrollo plasmado en la ley 812 de junio 26 de 2003 que ha permitido la normalización de las redes eléctricas.

Indicadores de Gestión y Resultados

Para cada uno de los procesos: lectura, facturación, y reparto, la compañía ha establecido indicadores que miden la gestión y resultados del proceso, que son analizados mensualmente en los Comités respectivos.

Para determinar la confiabilidad de la información y determinar la eficacia, se verificó el indicador de porcentaje (%) de Cobro teniendo en cuenta las siguientes variables que lo conforman: *Lo cobrado*² / *Lo puesto al cobro*³

Los resultados de la aplicación de estos indicadores se evidencian en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 3
Indicadores de Recaudo Usuarios sujetos a Contribución vigencia 2011

Periodo 2011	Puesto al Cobro- Facturación (Millones de pesos)	Valor Cobrado (Millones de pesos)	% de Cobro	Meta a cobrar (Millones de pesos)	Dejado de Cobrar (Millones de pesos)	Meta % de Cobro
Enero	\$ 165.602	\$148.106	89.43	160.170	17.496	100%
Febrero	159.146	146.963	92.34	151.304	12.183	93.26
Marzo	168.559	157.233	93.28	171.789	11.326	92.74
Abril	177.063	155.899	88.05	172.394	21.164	93.16
Mayo	181.082	175.753	97.06	176.534	5.329	92.92
Junio	192.557	167.250	86.86	171.575	25.307	92.43
Julio	196.615	177.322	90.19	177.359	19.293	93.45
Agosto	199.273	183.290	91.98	177.640	15.983	92.50
Septiembre	193.294	178.401	92.29	172.983	14.893	92.16
Octubre	190.504	171.076	89.80	177.992	19.428	92.57
Noviembre	182.456	165.946	90.95	174.832	16.510	92.58
Diciembre	193.729	176.041	90.87	179.335	17.688	92.63
Total	2.199.881	2.003.279	91.06	2063.907	196.602	92.76

Fuente: Elaboró Equipo Auditor con información suministrada por la Entidad.

El valor total por concepto de facturación para usuarios que contribuyeron (Residencial estratos 5 y 6, Industrial, Comercial, no Regulado, y peajes), durante el año 2011, ascendió a \$2.199.8 millones de ese total se recaudó el 91.06% es

² Es decir, lo recaudado mensualmente

³ La facturación que se emite al cliente mensualmente.

decir, \$2.003.3 millones, determinándose, un saldo pendiente por recaudar de \$196.6 millones equivalente al 8.94%. Como se observa, la diferencia entre el porcentaje de la meta de cobro y el porcentaje de Cobro real es de 1,7%.

En ese sentido se evidencia que la entidad cuenta con indicadores para el recaudo de la contribución de los usuarios pertenecientes a los estratos Residencial 5 y 6, Comercial e Industrial que contribuyeron durante el año 2011. Por otra parte se analizó el indicador de Número de Usuarios de energía en sus diferentes segmentos haciendo comparación años 2009, 2010, y 2011, los cuales se evidencian en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 4
Comparativo Número de Usuarios de energía años 2009, 2010 y 2011

Clientes por Segmento	Año 2009	Año 2010	Año 2011
Residencial y Comercial	1.884.874	1.995.868	2.015.955
Oficial	10.508	10.879	10.929
Industrial	3.047	3.123	3.294
Subnormal (Energía Social)	192.553	185.291	191.298
Peajes	2.462	2.670	2.895
Total	1.995.907	2.093.444	2.224.371

Fuente: Elaboró Equipo Auditor con información suministrada por la Entidad.

El análisis de este indicador permitió determinar que para el año 2011 Electricaribe cuenta con 2.224.371 clientes de energía en sus diferentes segmentos, presentándose un incremento porcentual del 6,2% entre el 2010 y 2011 y del 11.4% con respecto al 2009.

Liquidación, cobro, recaudo y manejo de las contribuciones de solidaridad.

Por los altos consumos, valor de la tarifa y los importes, se seleccionó una muestra de facturación de los usuarios de los Municipios de Galapa, Soledad, Sabanalarga, Distrito de Barranquilla y la ciudad de Santa Marta, correspondiente a los meses de Marzo, junio, julio, agosto, octubre y diciembre de 2011.

Para los efectos de la sobretasa o contribución especial en el sector eléctrico de que trata el artículo 47 de la Ley 143 de 1994, éste se aplicó para los usuarios industriales y comerciales y para los usuarios residenciales de los estratos 5 y 6.

En los sectores Industrial y Comercial Niveles I y II del Municipio de Barranquilla, los importes variaron de acuerdo a las tarifas aplicadas según la descripción del concepto, de acuerdo al Nivel de Tensión al que está sometido el cliente y al consumo de energía, según los siguientes conceptos: Consumo de energía Activa fuera de pico, Contribución Activa Fuera de Pico y contribución por energía reactiva; lo anterior, incidió en el valor de la tarifa que se aplicó para determinar el importe, el cual se calculó multiplicando el valor de las tarifas establecidas a cada concepto por el consumo mensual de energía.

Dichas contribuciones fueron aplicadas acordes con lo reglamentado en el artículo 47 de la Ley 143 de 1994 y en el Parágrafo II⁴ del artículo 2° de la ley 1430 de Diciembre 29 de 2010, que establecen el 20% del costo de prestación del servicio.

Aplicación del Subsidio

Para la revisión de los subsidios aplicados durante la vigencia 2011, se analizó la información suministrada por la Entidad y se tomó una muestra seleccionaron los Municipios de Galapa, Sabanalarga, Soledad, Barranquilla y la ciudad de Santa Marta, durante a los meses de marzo, junio, julio, agosto, octubre y diciembre, teniendo en cuenta los sectores Residenciales 1, 2 y 3 y Residenciales Totalizadores Caribe 1 y 2 y Subnormal 1 y 2, que corresponden éstos últimos a medidores globalizados.

Con respecto a la tarifa aplicada, se constató la legalidad del procedimiento, por cuanto la Entidad dio cumplimiento a la Ley 142 y 143 de 1994, así como a sus demás normas modificatorias, entre otras la Ley 1428 de 2010, la cual modificó el artículo 3° de la Ley 1117 de 2006 y mediante la cual se establecieron para la vigencia 2011 y hasta el 2014, los porcentajes de subsidios respectivos.

De igual manera, se detectó que la Entidad tuvo en cuenta el consumo de subsistencia para la aplicación del subsidio, dando cumplimiento a lo señalado en el artículo 1° de la Resolución 355 de julio 8 de 2004.

⁴ "Parágrafo 2°, Artículo 2°, Ley 1430 de diciembre 29 de 2010. Para los efectos de la sobretasa o contribución especial en el sector eléctrico de que trata el artículo 47 de la Ley 143 de 1994, se aplicará para los usuarios industriales, para los usuarios residenciales de los estratos 5 y 6, y para los usuarios comerciales, el veinte por ciento (20%) del costo de prestación del servicio.

Con el fin de corroborar la veracidad de la información reportada, se tomo una muestra de facturas, teniendo en cuenta los factores que intervienen en la misma, como son: NIC (Número de Identificación del Consumidor), sector, estrato, tarifa, importe y consumo. Esta información fue constata tanto con los soportes físicos como en la información que reposa en el Sistema de Información Comercial, no hallándose inconsistencias relevantes.

Variaciones años 2010 – 2011

Con el fin de determinar las variaciones de las contribuciones y los subsidios otorgados entre una vigencia y otra, se realizó comparativo entre los años 2010 y 2011, observándose al respecto:

Cuadro No. 5
Variaciones Contribuciones y Subsidios año 2010 - 2011

Detalles	Año 2010	Año 2011	Variaciones (\$)	Variaciones %
Total Neto Contribuciones	96.813.109.379	101.158.124.992	4.345.015.613	4.49
Giros Otros Comercializadores	121.116.149.737	134.537.422.457	13.421.272.720	11.08
Total Subsidios Otorgados	493.298.841.169	524.777.858.290	31.479.017.121	6.38
Déficit en Subsidios	-275.369.582.053	-289.082.310.841	-13.712.728.788	4.98

Fuente: Elaboró Equipo Auditor con información suministrada por la Entidad.

Como se observa en el cuadro anterior, las contribuciones de los sectores Residencial Estratos 5 y 6, Comercial e Industrial, adicionado a los giros de Otros Comercializadores, no fueron suficientes para cubrir los subsidios otorgados a los Residenciales Estratos 1, 2 y 3, generando los déficit ya señalados cuya tendencia de incremento seguirá marcándose para el 2012 y subsiguientes, por cuanto la carga impositiva de contribución solo quedó a cargo de los Comerciales y Residenciales 5 y 6, dado que conforme a lo establecido en el parágrafo 2° del artículo 2° de la Ley 1430 de diciembre 29 de 2010⁵, el Sector Industrial fue declarado exento de su condición de contribuyente.

⁵ Parágrafo 2° Artículo 2° de la Ley 1430 de 2010: "(...) A partir del 2012, dichos usuarios no serán sujetos del cobro de esta sobretasa. Así mismo el Gobierno establecerá quien es el usuario industrial beneficiario del descuento y sujeto de la presente sobretasa".

3.1.1.2 Evaluación Mecanismos de Control Interno del Proyecto

La evaluación de los Mecanismos de Control Interno del Proyecto, en la fase de ejecución del proceso auditor, respondió a la ponderación con los resultados de la fase de planeación, es decir, a la evaluación de la existencia de controles y a las verificaciones a través de pruebas de recorrido y sustantivas que permitió evaluar en esta segunda fase la efectividad de esos controles y sus efectos en la gestión del Proyecto auditado. Esta evaluación registró los resultados que muestran el Cuadro No. 6 cuya sumatoria ponderada registra una calificación de **1,180** que ubica a Electricaribe S.A. ESP en el rango de **Eficiente**, con algunas debilidades que la administración debe considerar para sus respectivos correctivos.

Cuadro No. 6

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
AUDITADO: ELECTRICARIBE S.A. ESP		
	CALIFICACIÓN FINAL PONDERADA	
	Ítems evaluados	Calificación
Proceso 1: APLICACION DEL FACTOR DE CONTRIBUCION DE SOLIDARIDAD	11	1,180
Proceso 2 LIQUIDACION Y APLICACIÓN DE LOS SUBSIDIOS	6	1,000
Proceso 3: SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS RECAUDOS	4	1,000
Proceso 4: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	4	1,775
TOTAL	25	1,080

Fuente: Elaboró Equipo Auditor con aplicación de la matriz para Evaluación del Control Interno contemplado en la Guía de Auditoría de la CGR.

VALORES DE REFERENCIA

Rangos	Calificación
De 1 a < 1,5	Eficiente
De =>1,5 a <2	Con deficiencias
De =>2 a 3	Insuficiente

Debilidades de Control Interno

El proceso de Aplicación del factor de Contribución de Solidaridad cumple con las normas establecidas en cuanto a facturación, excepto por algunas inconsistencias en la rectificación por cambio de estrato o por reclamación, con respecto a las contribuciones recaudadas.

No fue posible emitir un concepto acerca de la atención a Peticiones, Quejas y Reclamos de la Entidad, dentro de los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo, toda vez que la información requerida para ello no fue entregada en su totalidad al Equipo Auditor para su evaluación en el término de la auditoria, sin embargo, de la información entregada que correspondió a un 18% de la requerida, se encontraron debilidades relacionadas con el cumplimiento de normas y de los procedimientos establecidos para el manejo de PQR.

La Entidad presenta debilidades en el seguimiento y control al proceso de PQR, lo que ha generado fallas en el proceso de atención al cliente.

La Entidad cumple con deficiencias el procedimiento establecido en la Normativa de Servicio al Cliente, respecto al manejo y archivo de la información concerniente a PQR, a fin de hacerle continuo monitoreo y seguimiento.

3.1.1.3 Evaluación Ambiente de Tecnología de la Información.

Existe un área formal de TI dentro de la estructura organizacional de Electricaribe S.A. E.S.P, el cual destina 0.08% de sus ingresos para inversiones en TI. Por el dinamismo del sector, las estrategias de TI se alinean a las actividades misionales que se establecen anualmente y las aplicaciones que soportan tales actividades generan información que apoya la toma de decisiones claves dentro de la Entidad.

La Entidad procesa un alto volumen de transacciones por los sistemas de información de la misma, que se requieren para la administración y el control de la gestión.

Los procesos críticos del Sujeto de Control están soportados por las siguientes aplicaciones:

Open SGC: Sistema de Gestión Comercial.

Open SGD: Sistema de Gestión de Distribución, incluye Sistema de información Geográfico (BDI v10), Sistema de Gestión de Incidencias (SGI), Sistema de Operación Red Tiempo Real (Módulo de Operación) y Sistema de Gestión de Trabajos (SGT).

SAP AG: (Systeme, Anwendungen und Produkte) (Sistemas, Aplicaciones y Productos. Nuestro sistema contable es SAP.

SCADA: Sistema de Control y Adquisición de Datos Sinaut Spectrum (Supervisión y Control de Subestaciones)

Prime Read: Sistema de Lectura de Medidores.

De igual manera, Electricaribe cuenta con planes parciales de recuperación ante desastre DRP y contingencias, sin embargo, para los sistemas Locales no están implementados dichos planes. Además, existe interfaz entre el Sistema Comercial y el SAP. El procesamiento de las aplicaciones del Sistema SCADA se realiza en múltiples ambientes, el resto se encuentran Centralizados (información suministrada por la Entidad).

Estas razones y dado el grado de complejidad de TI de la Entidad según el análisis de la matriz respectiva señala en la Guía arrojó un resultado del 89%, motivó al Equipo Auditor a solicitar la presencia de un Ingeniero de Sistemas que apoyara la revisión y seguimiento de la información procesada con relación al Proyecto auditado, a fin de determinar su confiabilidad, oportunidad y seguridad.

La Contraloría Delegada para el Sector Minas y Energía designó un Ingeniero de Sistemas como apoyo técnico, específicamente en la evaluación de la información suministrada por el ente auditado, respecto a la liquidación de contribuciones y subsidios, de acuerdo a los parámetros legales establecidos.

Este ejercicio arrojó dos (2) Informes de Apoyo TI de fechas noviembre 15 y 16 de 2012, enviados mediante correo electrónico. Los resultados de dichos informes fueron debidamente trasladados a la Entidad para sus respectivos descargos, de los cuales se concluyó:

La información objeto de este análisis corresponde a la facturación de los meses de Marzo/2011, Agosto/2011 y Octubre/2012 del Municipio de Puerto Colombia, suministrada por Electricaribe.

Cuadro No. 7

FONDO DE SOLIDARIDAD PARA SUBSIDIOS MUNICIPIO PUERTO COLOMBIA			
CLASIFICACIÓN USUARIOS POR TIPO DE UTILIZACIÓN	NUMERO DE REGISTROS EXAMINADOS		
	OCTUBRE 2012	MARZO 2011	AGOSTO 2011
Residencial Estrato 1	2.096	1.556	1.900
Residencial Estrato 2	2.629	2.401	2.364
Residencial Estrato 3	1.694	1.371	1.399
Residencial Estrato 4	599	335	324
Residencial Estrato 5	58	48	46
Residencial Estrato 6	356	411	336
Comercial Nivel I y II	415	334	344
Industrial Nivel I y II	13	3	4
Oficial	28	29	32
TOTAL USUARIOS	7.888	6.488	6.749

Fuente: Información Contendida en los Archivos Planos Suministrada por ELECTRICARIBE S.A. ESP.

Hallazgo No. 1 Contribución Especial Sector Eléctrico

Analizada la información de los meses arriba mencionados del Municipio de Puerto Colombia se detectaron diez (10) NIC, a los cuales no les fue aplicado el Gravamen de Contribución, situación que fue presentada a la Entidad, la cual no aporó soportes que demuestren que dichos NIC se encuentran exentos de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 32 de la Ley 675 de 2001 y el artículo 89.7 de la Ley 142 de 1994.

NIC
NIC 2020012
NIC 2020018
NIC 2020014
NIC 2020016
NIC 2020021
NIC 2020023
NIC 2121878
NIC 2121920
NIC 2224213
NIC 2224155

3.1.2 Proceso Financiero

La evaluación que se realizó en este capítulo pretendió establecer de manera general el comportamiento de los resultados financieros del año 2011, respecto de las cuentas contables e información financiera relacionadas con el Proyecto, objeto de esta auditoría.

Cuentas Bancarias del Proyecto

A través de una cuenta corriente de Fideicomiso aperturada en el Banco de Bogotá con el No. 996-00917-1, e identificada contablemente con los códigos 1110056017 y 1110052067, a nombre de Electricaribe Mipymes y Electricaribe ECA, el Ministerio de Minas y Energía consignó los recursos correspondientes a los excedentes de la Contribución de Solidaridad recaudados a través del Fondo FSSRI y del Presupuesto General de la Nación, autorizados mediante Resoluciones emitidas por el MME previo concepto de la Dirección Nacional de Planeación –DNP, con el objeto de cubrir los saldos de los déficits en subsidio, determinados con base en las conciliaciones causadas y reportadas de subsidios y contribuciones, tanto de la vigencia 2010 como lo relativo al 2011.

Las conciliaciones bancarias de esta cuenta corriente de Fideicomiso fueron realizadas dentro de los márgenes de oportunidad; no se encontraron partidas pendientes por conciliar, por lo que su saldo refleja la realidad financiera del proyecto.

A continuación los giros realizados por el MME aplicables al déficit subsidiario.

Cuadro No. 8
Giros Realizados por el MME

Resolución No.	Fecha de Resolución	Valor	Conceptos	Recursos	Aplicación
18 0295	Marzo 4-2011	964.208.837	saldo 2010	FSSRI	Mipymes
18 0295	Marzo 4-2011	3.661.285.165	saldo 2010	FSSRI	Electricaribe
18 0692(*)	Mayo 4-2011	223.042.706.852	saldo 2010	Pto. Nal.	Electricaribe
18 0692	Mayo 4-2011	63.476.230.363	Saldo 2010	Pto. Nal.	Mipymes
18 1589	Sept. 20-2011	6.878.997.232	2° Trim. 2011	Pto. Nal.	Electricaribe
18 1742	Oct. 25-2011	74.003.000.000		Pto. Nal.	Electricaribe
18 1746	Oct. 25-2011	308.480.352	3° trim. 2011	FSSRI	Electricaribe

Fuente: Información suministrada por Electricaribe S.A. E.S.P.

Cuentas Contables Códigos 1408070001, 2430110001 y 2430110002.

Conforme a lo establecido con el artículo 89.2 de la Ley 142 de 1994⁶, Electricaribe utiliza las cuentas contables identificadas con los códigos 1408070001, 2430110001 y 2430110002, la primera, para el registro de los subsidios otorgados y la segunda y tercera, para el recaudo de las contribuciones propias y las de otros comercializadores, registros que en ambos casos se realizan en cada corte de facturación, de manera simultánea.

Las cuentas 2430110001 y 2430110002, a diciembre 31 de 2011 reflejaban saldo en cero, dado que se trata de cuentas puentes que periódicamente se cierran contra la cuenta 140807001. Sus movimientos fueron revisados no observándose ninguna inconsistencia en ellas.

La cuenta 1408070001 refleja a diciembre 31 de 2011 el saldo que el MME le adeuda a Electricaribe por giros pendientes para cubrir el déficit de los subsidios otorgados a los estratos 1, 2 y 3. Se revisaron sus movimientos contra las conciliaciones trimestrales que Electricaribe en cumplimiento de lo establecido en los Decretos 847 de 2001 y 201 de 2004, presentó al MME y se revisaron los ajustes productos de la validación del mismo. A diciembre 31 de 2011, el Ministerio adeudaba por este concepto a Electricaribe la suma de \$83.876.6 millones, saldo que cubierto por el MME durante los meses de febrero, marzo y abril de 2012, con los giros efectuados de las Resoluciones Nos. 18 0189, 18 0385 y 18 0507, respectivamente.

Conciliaciones trimestrales 2011.

Para la recolección de información sobre Subsidios Otorgados y Contribuciones Facturadas que las empresas del sector eléctrico y de gas deben reportar al Ministerio de Minas y Energía – Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución del Ingreso (MMEFSSRI), treinta días después de finalizar cada trimestre, y que facilite su verificación y liquidación, el MMEFSSRI diseñó los formatos requeridos para tales conciliaciones, de acuerdo a lo dispuesto en las Leyes 142 y 143 y a los Decretos 847 de 2001 y 201 de 2004.

⁶ **Art. 89.2 Ley 142 de 1994:** *Quienes presten los servicios públicos harán los recaudos de las sumas que resulten al aplicar los factores de que trata este artículo y los aplicarán al pago de subsidios, de acuerdo con las normas pertinentes, de todo lo cual llevarán contabilidad y cuentas detalladas.*

En el siguiente cuadro, el resumen de la información reportada por Electricaribe S.A. E.S.P., sobre los Subsidios Otorgados y las contribuciones, tanto facturadas como recibidas de Otros Comercializadores durante la vigencia 2011.

Cuadro No. 9
Resumen Conciliaciones Trimestrales 2011
(Cifras en millones de pesos)

Factores	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Totales
Subsidios Otorgados	-121.277.4	-129.420.9	-132.812.9	-140.658.5	-524.169.7
Contribuciones	23.188.9	25.459.5	26.425.7	26.084.1	101.158.2
Contribuciones Otros Comercializadores	27.519.4	31.302.6	33.798.6	42.584.3	135.204.9
Déficit Trimestral Validado por el MME	-70.569.2	-72.658.8	-72.588.6	-71.990.1	-287.806.7
Giros Recibidos MME saldo 2010 – abono 2011	4.625.5	252.654.5	33.864.4	81.190.5	372.334.9
Saldos Trimestrales	-65.943.7	180.000.2	-38.714.3	9.200.4	-84.528.2

Fuente: Información suministrada por la Entidad.

Conciliaciones Primer y Segundo Trimestre 2011.

Con oficio de diciembre 20 de 2011, radicados bajo el No. 2011070757 y recibido por Electricaribe en diciembre 26 de 2011, el Ministerio de Minas y Energía validó inicialmente las conciliaciones trimestrales remitidas por la Entidad, correspondientes a los trimestres primero y segundo de 2011, de conformidad con lo establecido en los Decretos 847 de 2001 y 201 de 2004. En dichas conciliaciones, presentadas oportunamente por Electricaribe, el MME detectó algunas diferencias entre el valor reportado por la Entidad y el valor validado por el FSSRI, diferencias que según manifiesta el MME se concentraron en la aplicación de la normatividad vigente a los usuarios de los estratos 1 y 2 y ocasionado por errores en el cálculo de las tarifas, las cuales se modificaron con el cambio del régimen tarifario.

Posteriormente y dentro de los términos legales, conforme a lo estipulado en el Parágrafo 4° del Artículo 5° del Decreto 201 de enero 27 de 2004⁷, con oficios del

⁷ *Parágrafo 4° del Art. 5° Decreto 201 de enero 27 de 2004: El Ministerio emitirá su validación mediante comunicación escrita en el evento de no encontrar ninguna objeción. En caso contrario, los comercializadores podrán justificar las*

04 de enero y 29 de julio de 2012, radicadas por el MME bajo los números 201200453 y 2012042694, respectivamente, Electricaribe presentó las correcciones del caso, aceptando las cifras del Ministerio. Por lo anterior, el MME mediante oficio 2012042672 de agosto 08 del año en curso, validó finalmente la información presentada por la Empresa, correspondiente al primer y segundo trimestre de 2011.

Conciliaciones Tercer y Cuarto Trimestre 2011

Con oficios 2012046753 de agosto 28 de 2012 y 8802 de octubre 12 del año en curso, recibidos por Electricaribe en septiembre 28 y octubre 17 de 2012, respectivamente, el MME presentó las objeciones a las cuentas de subsidios y contribuciones de solidaridad, correspondientes al Tercer y Cuarto Trimestre de 2011 al detectar diferencias en los subsidios otorgados, los giros recibidos de otros comercializadores y en los aportes para subsidios recibidos de la Nación.

En octubre 26 de 2012 con oficios S/N, Electricaribe presentó al MME, las aclaraciones a las diferencias presentadas en la Conciliación correspondiente al tercer y cuarto trimestre de 2011. Con relación al cálculo de los subsidios otorgados a los usuarios de los Estratos 1, 2 y 3, Electricaribe manifiesta: *“La diferencia registrada entre el subsidio otorgado a los clientes por Electricaribe y el valor de los subsidios calculado por ese Ministerio, obedece a que en la aplicación de la normatividad se cometieron errores en el cálculo de la tarifa aplicada a los clientes por lo tanto el valor calculado por ese Ministerio es correcto”*. Los ajustes respectivos fueron realizados durante los meses de enero, febrero y marzo de 2012.

Con las anteriores aclaraciones quedaron definitivamente validadas las conciliaciones correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2011.

Por lo anterior se concluye que Electricaribe en el proceso de rendición de las conciliaciones trimestrales dio cumplimiento a lo establecido las normas citadas.

diferencias remitiendo al Ministerio la información aclaratoria dentro del mes siguiente a la fecha en la que reciba la comunicación escrita sobre el particular. Si transcurrido este plazo el Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos no recibe las aclaraciones que justifiquen la diferencia, la validación final se hará con base en la validación inicial realizada por el Ministerio de Minas y Energía, la cual quedará en firme. Este Ministerio se reserva el derecho de efectuar las auditorías respectivas cuando lo estime necesario

Contribuciones de Otras Comercializadoras vigencia 2011.

De acuerdo con las reglas definidas en los decretos 3087 de diciembre 23 de 1997, 847 de 2001, y 201 de 2004, las contribuciones que reciban las empresas generadoras y comercializadoras serán entregadas a la empresa distribuidora que representa la Zona Territorial del usuario aportante de la contribución de solidaridad.

Los comercializadores que atienden a clientes dentro del mercado de ELECTROCOSTA Y ELECTRICARIBE⁸, deben girar el valor de las contribuciones de solidaridad que recauden de estos clientes a las empresas que tengan el mayor número de usuarios subsidiados, en este caso son las mismas empresas ELECTROCOSTA y ELECTRICARIBE.

Durante la vigencia 2011, Electricaribe S.A. E.S.P. recibió por concepto de contribución de otros comercializadores \$135.204.8 millones.

Contribuciones no recaudadas seis (6) meses después de facturadas

En cumplimiento a lo establecido en el párrafo tercero del artículo 8º del Decreto 847 de mayo 11 de 2001⁹, Electricaribe presentó en las Conciliaciones Trimestrales correspondientes a la vigencia 2011, las contribuciones Recaudadas después de conciliación y las Contribuciones No Recaudadas después de los seis (6) meses de facturados. Dichas partidas se encuentran desglosadas así:

Cuadro No. 10
Contribuciones Recaudadas después de concillado su no Recaudo

Trimestre	Valor	Total
Primero	118.084.027	
Segundo	130.745.064	
Tercero	107.360.131	
Cuarto	103.228.749	459.417.971

Fuente: Información suministrada por Electricaribe S.A. E.S.P.

⁸ Es decir, clientes conectados a las redes de distribución de estas empresas, pero que en virtud del proceso de competencia en la compra venta de energía son atendidos por otros comercializadores

⁹ Artículo 8 Decreto 847 de mayo 11 de 2001: Los montos facturados de la contribución de solidaridad que se apliquen al pago de subsidios y no puedan ser recaudados, podrán ser conciliados contra nuevas contribuciones seis (6) meses después de facturadas. Si posteriormente se produce su recaudo, deberán contabilizarse como nueva contribución.

Cuadro No. 11
Contribuciones No Recaudadas después de Seis (6) Meses

Trimestre	Valor	Total
Primero	458.569.363	
Segundo	458.859.234	
Tercero	433.133.627	
Cuarto	532.733.978	1.883.296.202

Fuente: Información suministrada por Electricaribe S.A. E.S.P

Financiamiento del Déficit subsidiario.

Se determinó que en el proceso de facturación establecido por Electricaribe, los subsidios son entregados a los usuarios de manera directa y anticipada, al momento en que el MME cubre los déficits generados. Este retraso, es mayor a un trimestre con respecto al tiempo en que Electricaribe otorga el subsidio en la tarifa del usuario, constituyéndose éste en un valor deducible del costo del servicio.

Dado lo anterior, Electricaribe viene haciendo uso del financiamiento que realiza con el mercado financiero, bajo la figura de crédito Sindicado y contratos de Leasing, cuyas obligaciones y saldos respectivos se reflejan a diciembre 31 de 2011, en las cuentas del pasivo financiero, porción corriente y largo plazo, por \$313.923.7 millones y \$750.705.6 millones, respectivamente, y por lo cual se cancelaron intereses durante la vigencia 2011 por \$6.960.3 millones, que fueron reflejados en la cuenta del gasto por intereses, afectando el resultado del periodo en que se causaron.

El Estado Colombiano solo comenzó a reconocer los déficits de subsidios de manera relativamente oportuna desde el año 2001 y con respecto a los intereses que este financiamiento genera, el MME ha manifestado que no está obligado a reconocerlos. Solo recientemente la CREG, en el proyecto de Resolución 044 de abril 24 de 2012 ha planteado que se deben reconocer los costos del retraso en el giro de los subsidios como parte de los costos de la actividad de comercialización, en virtud del principio de eficiencia económica, definido en el numeral 87.1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994¹⁰, tal como quedó proyectado en el artículo 14¹¹.

¹⁰ *Numeral 87.1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, "(...) se deben tener en cuenta no solo los costos sino los aumentos de productividad generados y que éstos deben distribuirse entre la empresa y los usuarios, tal como ocurriría en un mercado competitivo".*

Verificación existencia predios base de datos Impuesto Predial

Con el fin de determinar la existencia real de los predios correspondientes a los estratos 1, 2 y 3 los cuales se benefician con los subsidios que Electricaribe aplica, se consultó con la base de datos del Impuesto Predial de la Alcaldía Municipal. Se alcanzó a realizar la consulta de mas de 1.000 predios en la ciudad de Barranquilla, observándose que el 33.6% de los consultados no aparecen en esta base de datos.

Sin embargo, al respecto se tuvo conocimiento que la base de datos de la Alcaldía de Barranquilla se encuentra desactualizada. Lo anterior lo corroboró el periódico El Heraldo del día 8 de noviembre de 2012 el cual publicó un artículo en sus páginas 1 y 3 titulado "Actualización catastral afectará a 120.000 predios". En dicho artículo el secretario de Hacienda del Departamento del Atlántico, doctor Raúl Lacouture manifiesta que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi -IGAC se encuentra actualizando la base catastral de la capital del Atlántico.

Por tanto, no es concluyente la información que pudiera resultar de este ejercicio, por lo que al respecto no se presenta ninguna observación, ya que la fuente no es confiable.

3.1.2 Peticiones, Quejas y Reclamos

Procesos judiciales

Se analizaron los siguientes procesos:

- 1- Proceso No. 23-001-33-31-001-2010-00043
Actores: Dibis Eliana González, Fredy Díaz Vergara y otros.
Accionadas: Electrificadora del Caribe S:A: ESP-ELEC-Municipio de Montería
En trámite.
- 2- Proceso No. 23001233100020030065002
Actores: Vicente Mejía y otros.
Accionadas: Electrificadora del Caribe S:A: ESP-ELEC- y otros Municipio de Montería

¹¹ Artículo 14 Resolución 044 de abril 24 de 2012: Costos financieros, el cual señala como un factor para la remuneración del valor de la operación el tiempo requerido para el giro de los subsidios cuando el comercializar es deficitario.

Este proceso concluyó en fallo en contra del Municipio de Montería y Electricaribe por valor de \$1.495.7 millones a favor de los accionantes.

Estos procesos se encuentran en trámite, sin embargo como quiera que el punto central de las demandas es el impuesto de alumbrado público, se trasladó al grupo auditor que se encuentra adelantando auditoria sobre el tema, como insumo a los temas auditados.

3- Proceso No. 13-001-23-31-001-2010-00800-00

Actores: Germán David López Paredes.

Accionadas: Ministerio de Minas Energía- Electricaribe S.A

Distrito: Bolívar

Actuaciones:

- Auto admisorio de demanda: 04-08-2010.
- Audiencia de conciliación pacto de cumplimiento: 12-10-2010. Fallida.
- Auto de Apertura a Pruebas: 19-05-2011. Notificado por Estado 25-05-2011.

Hechos: Acción popular que tiene como fundamentos los siguientes hechos: A los usuarios dentro de las facturas expedidas por las empresas públicos domiciliarios se vienen incluyendo la contribución de la tarifa para los estratos 5,6 e industrial y comercial. Las copropiedades desde el año 2011 están exoneradas del pago de contribuciones en virtud del régimen de propiedad horizontal. La empresa Electricaribe S.A. E.S.P. continúa incluyendo dentro de las facturas las contribuciones vulnerando los derechos colectivos de los usuarios. Valor de la pretensión \$5.150.000.

Este proceso se encuentra en trámite. Se verificó esta información en la revisión de las PQR, que hacen referencia a solicitudes de exoneración de contribución por propiedad horizontal.

4- Proceso No. 13-001-33-31-013-2010-00170-00

Actores: Isaac José Ávila Puentes.

Accionadas: Ministerio de Minas Energía- Electricaribe S.A

Distrito: Bolívar

Actuaciones:

- Auto admisorio de demanda: 04-08-2010.
- Audiencia de Pacto de cumplimiento: 12-10-2010. Fallida.
- Auto de Apertura a Pruebas: 05-08-2011.

Hechos: Acción popular que tiene como fundamentos los siguiente hechos: Electricaribe ha venido cobrando impuesto por contribución a personas sin ánimo de lucro desde el 20 de octubre de 1998. La Alcaldía de Cartagena ha hecho caso omiso ya que no ha reglamentado este asunto en la ciudad y Distrito de Cartagena.

Este proceso se encuentra en trámite. Se verificó esta información en la revisión de las PQR, que hacen referencia a solicitudes de exoneración de contribución por ser entidades sin ánimo de lucro. →

PQR

Evaluado el comportamiento presentado durante la vigencia 2011 según los indicadores entregados por Electricaribe, se reportan 3.011 registros de PQR por cambio de tarifa desde Enero a Diciembre de 2011, de los cuales 1.463 registros son improcedentes e improcedentes pendiente de recurso y 1.430 son procedentes y procedentes pendiente de recurso.

Del análisis de la información suministrada por la Entidad, se presentan los siguientes hallazgos:

Hallazgo No. 2 Notificación por edicto

El artículo 159 de la Ley 142 de 1994, dispone que la notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo, procedimiento que se encuentra contenido en sus artículos 44¹² y 45¹³. El Artículo 44 señala que las decisiones que pongan término

¹² **Artículo 44 C.C.A (vigente para la época de los hechos).** Las demás decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, o a su representante o apoderado.

Si la actuación se inició por petición verbal, la notificación personal podrá hacerse de la misma manera.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, para hacer la notificación personal se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.

No obstante lo dispuesto en este artículo, los actos de inscripción realizados por las entidades encargadas de llevar los registros públicos se entenderán notificados el día en que se efectúe la correspondiente anotación.

Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión, si ésta es escrita.

En la misma forma se harán las demás notificaciones previstas en la parte primera de este Código.

¹³ **Artículo 45 C.C.A** Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, se fijará edicto en lugar público del respectivo despacho, por el término de diez (10) días, con inserción de la parte resolutoria de la providencia.

a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, o a su representante o apoderado... si la actuación se inició por petición verbal, la notificación personal podrá hacerse de la misma manera. Por su parte, el Artículo 45 señala que si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, se fijará edicto en lugar público del respectivo despacho, por el término de diez (10) días, con inserción de la parte resolutive de la providencia.

Revisada las PQR relacionadas en el siguiente cuadro, se observa que la respuesta de la Entidad, a pesar que el trámite inició en forma telefónica o personal, cuya respuesta es Improcedente¹⁴, no se realiza la notificación por edicto, tal como lo establece la norma, sin embargo, se cierra señalando que se conceden los recursos de Ley. Ver cuadro No.12

Cuadro No. 12

No. Reclamación	No. NIC	No. Reclamación	No. NIC
RE1180201100136	NIC6510580,	RE1180201100166	NIC2134140
RE1180201100248	NIC2137441	RE1170201103818	NIC4317794
RE1180201102751	NIC7526122	RE2231201100560	NIC6853083
RE9510201102843	NIC5895300	RE2210201118962	NIC1187360
RE2231201100560	NIC6853083	RE2240201101701	NIC4264566
RE4120201102785	NIC4466532	RE2230201100951	NIC1129195
RE2219291105703	NIC1167345	RE2210201105862	NIC1188737
RE9442201100424	NIC5012968	RE9421201101263	NIC5364288
RE9510201115199	NIC2007854		

Fuente: Elaboró Equipo Auditor con información suministrada por la Entidad.

La situación anterior afecta presuntamente el debido proceso y el derecho de petición protegidos por la Constitución Nacional en sus artículos 23 y 29 concordante con el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y disposiciones como las Normativas de Atención al Cliente Electricaribe de fechas, 3 de septiembre de 2010, en su capítulo de Reclamaciones Cambio de Tarifa¹⁵; y 26 de noviembre de 2010¹⁶, capítulo Investigación y Análisis PQR, por lo que se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos de conformidad con el numeral 4° del

¹⁴ Procedente o improcedente: Terminología empleada por Electricaribe definir la naturaleza de una respuesta posita o negativa

¹⁵ ..Se debe registrar toda la información sobre las acciones tomadas y los soportes tenidos en cuenta en la libreta de incidencias y en el histórico del reclamo presentado, se notifica la respuesta al cliente y se cambia el estado del reclamo en el sistema, quedando en espera de la presentación de recursos de Ley.

¹⁶ Una vez notificada la respuesta (personal o por Edicto) el usuario tendrá cinco días hábiles para presentar recursos (reposición y apelación), vencidos los cuales sin hacer efectivo este derecho de contradicción, la decisión quedará en firme.

Artículo 80¹⁷ y en concordancia con el 81 de la Ley 142 de 1994. **Connotación Administrativa Sancionatoria**

Hallazgo No. 3. Envío a la Superintendencia de Servicios Públicos para surtir la apelación

La Circular Externa SSPD 000003 del 26 de febrero de 2004¹⁸ señala que las empresas prestadoras de servicios públicos deberán remitir los expedientes a la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del recurso de reposición, para que se surta el trámite de la apelación cuando haya sido interpuesto por el usuario, sin embargo, se observa que en los siguientes casos se desfija edicto que resuelve reposición o por notificación personal y se envía a Superintendencia de Servicios, sin justificación en un término entre 2 a 6 meses para que se surta el grado de consulta. Ver cuadro No.13

Cuadro No. 13

RE1170201103035	NIC208464	RE1170201103632	NIC.2084640
RE1170201103696	NIC2078206	RE1180201103218	NIC2143789
RE1180201103355	NIC2284199	RE1180201103973	NIC6506903
RE1210201101514	NIC2190178	RE1210201101728	NIC5890374
RE9510201102343	NIC7520479	RE1170201119600	NIC6922835
RE1120201103453	NIC2336771	RE1180201117958	NIC6891543
RE1180201117960			

Fuente: Elaboró Equipo Auditor con información suministrada por la Entidad.

Lo anterior, afecta en algunos casos los derechos económicos de los usuarios, es decir, que al resolver el recurso en más de seis (6) mes, favorable al usuario, solo

¹⁷ **Numera 4º Artículo 80 Ley 142 de 1994.** Sancionar a las empresas que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios

¹⁸ Las empresas de servicios públicos deben remitir a esta Superintendencia los expedientes para el trámite del recurso de apelación que ha sido interpuesto como subsidiario del de reposición ante el Gerente o representante legal de la misma (artículo 159 de la Ley 142 de 1994) dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión del recurso de reposición".

se refacturan los últimos seis (6) meses conforme a la Ley, asumiendo el usuario la demora injustificada del trámite.

Hallazgo No. 4 Dirección diferente a la reportada por peticionario.

El artículo 159 de la Ley 142 de 1994, dispone que la notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo, procedimiento que se encuentra contenido en el artículo 44¹⁹. Esta se hará a la dirección aportada por primera vez al iniciar el trámite o a la nueva aportada para tal propósito, sin embargo, se observa en la RE1170201104030 NIC2023021 que la dirección reportada en el reclamo inicial como dirección de notificación (calle 26 No. 15-33) no corresponde a la dirección de envío de la guía de citación para la notificación y en el edicto (Carrera 17 No. 26-54)

La situación anterior afecta presuntamente el debido proceso y el derecho de petición protegidos por la Constitución Nacional en sus artículos 23 y 29 concordante con el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, por lo que se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos de conformidad con el numeral 4° del Artículo 80 y en concordancia con el 81 de la Ley 142 de 1994. **Connotación Administrativa Sancionatoria**

Al respecto la entidad respondió:

“Con la salvedad que el citado asunto no guarda impacto ni se explica la relación de causalidad con el tema auditado, es preciso aclarar la actuación de la empresa y la sujeción de la misma a las normas y procedimientos así:

“En el caso de estudio se recibieron en la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. dos (2) peticiones diferentes por parte del cliente así: (i) Comunicación radicada bajo el No. Radicado RE 3894092, correspondiente al NIC 2023021, recibido el 09 de febrero de 2011 en donde el Cliente solicita se le notifique en la dirección Carrera 17 No. 26-54 Barrios Las Nieves. (Dirección diferente registrada a la en el Sistema Comercial de la Empresa). (ii) Comunicación radicada con Radicado No. RE1170201104030, correspondiente

¹⁹Artículo 44 C.C.A

...Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, para hacer la notificación personal se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.

con el NIC 2023021 recibido el 22 de marzo de 2011, en donde el Cliente solicita se le notifique en la Calle 26 No. 15-33 barrio las Nieves, dirección que se encuentra registrada en nuestro Sistema Comercial.

“En virtud de lo anterior, queda claro que no existe inconsistencia alguna, y por ello no se ha violado el derecho al Debido Proceso, máxime que los usuarios pueden disponer para efectos de notificaciones-direcciones diferentes a las reportadas en Sistema comercial”

A los anteriores descargos, el equipo auditor verificó que el reclamo a que hace referencia esta observación es el RE1170201104030 del 22 de marzo de 2011. En dicho reclamo el usuario interpone derecho de petición a fin de que le sea resuelta peticiones anteriores. En dicho escrito el usuario señala la dirección de notificación (calle 26 No. 15 -33). De conformidad con el artículo 44 del C.C.A la notificación deberá hacerse en la señalada por el peticionario para tal propósito. La Entidad señala en su respuesta que esta dirección es la que aparece registrada en el sistema comercial y la dirección carrera 17 No.26-54 es una dirección diferente a la registrada en el sistema comercial. Se ratificó por tanto que se dio una notificación irregular por lo que la observación se mantiene en el informe.

Hallazgo No. 5 Decisión de fondo de la petición

El artículo 59 del C.C.A²⁰ señala que la decisión que agota la vía gubernativa resolverá todas las cuestiones que hayan sido planteadas y las que aparezcan con motivo del recurso, aunque no lo hayan sido antes. En el caso RE2210201115258 NIC1249176 se observa que la respuesta inicial del 26 de Diciembre de 2011 no resuelve de fondo la petición, dicha respuesta es notificada como Improcedente; sin embargo, señala ésta que se realizará una Orden de Servicio para verificar la petición y se le conceden los recursos de Ley. La orden de servicio, que según el procedimiento es el fundamento a la respuesta se ejecuta posteriormente el 27 de diciembre de 2011.

²⁰ **Artículo 59 C.C.A.** Concluido el término para practicar pruebas, y sin necesidad de auto que así lo declare, deberá proferirse la decisión definitiva. Esta se motivará en sus aspectos de hecho y de derecho, y en los de conveniencia, si es del caso. La decisión resolverá todas las cuestiones que hayan sido planteadas y las que aparezcan con motivo del recurso, aunque no lo hayan sido antes.

Así mismo, en el caso de la RE1170201118052 NIC2043622, se verifica inconsistencia en la respuesta inicial por cuanto la O.S. señala por censo carga y censo residencial en un 75%, sin embargo, la respuesta es improcedente; con esta misma orden se resuelve de manera procedente un reclamo posterior por los mismos hechos.

La situación anterior afecta presuntamente el debido proceso y el derecho de petición protegidos por la Constitución Nacional en sus artículos 23 y 29 concordante con el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, por lo que se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos de conformidad con el numeral 4° del Artículo 80 y en concordancia con el 81 de la Ley 142 de 1994. **Connotación Administrativa Sancionatoria.**

Hallazgo No. 6. Recurso de Reposición y Apelación

Los artículos 50²¹ y 51²² señalan los recursos de la vía gubernativa que proceden contra las decisiones administrativas. Se observa que en los casos de las RE1120201115129 NIC 2320143 y RE951020115119 NIC 2120979, en la respuesta de fondo la cual se encuentra notificada por edicto no se conceden los recursos de Ley, incurriendo en notificación irregular.

La situación anterior afecta presuntamente el debido proceso y el derecho de petición protegidos por la Constitución Nacional en sus artículos 23 y 29, concordantes con los artículos 50 y 51 del código Contencioso Administrativo, por lo que se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos de conformidad con el numeral 4° del artículo 80 y en concordancia con el 81 de la Ley 142 de 1994. **Connotación Administrativa Sancionatoria**

Hallazgo No. 7. Igualdad ante la refacturación

La empresa posee una Normativa de Atención al Cliente del 3 de septiembre y del 26 de noviembre de 2010, la cual señala el procedimiento de reclamaciones por cambio de tarifa. Se observa que ante un reclamo Procedente por cambio de residencial a comercial se refacturan los cinco (5) meses anteriores.

²¹ Por regla general, contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante el mismo funcionario que tomó la decisión, para que la aclare, modifique o revoque.
2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo, con el mismo propósito.

²² De los recursos de reposición y apelación habrá de hacerse uso, por escrito, en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días siguientes a ella, o a la desfijación del edicto, o a la publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos podrán interponerse en cualquier tiempo.

En los siguientes casos, refacturan el mes de marzo aun cuando el reclamo es de abril:

RE4330201100719	NIC5038165
RE94120110937	NIC4573972
RE9432201100268	NIC4424843
RE9412201100827	NIC4409077
→ RE2310201103047	NIC4130452
RE4150201100261	NIC6887504
RE2220201115492.	

En casos iguales donde el reclamo inicial es Procedente, aunque el peticionario solicita que le refacturen la empresa niega la refacturación:

RE9411201102455	NIC4595169
RE2210201115258	NIC1249176
RE9222201102052	NIC1155762

Lo anterior afecta los derechos económicos de los usuarios y el principio de igualdad ya que en los casos mencionados no existe unidad de criterio por parte de la Entidad prestadora del servicio público para conceder la refacturación.

Hallazgo No. 8. Cambios en el Sistema de Información.

La empresa posee una Normativa de Atención al Cliente del 3 de septiembre y del 26 de noviembre de 2010, la cual señala el procedimiento de reclamaciones por cambio de tarifa. Se observa que la respuesta de la Entidad no es efectiva porque si bien después de la reclamación se corrigieron facturas, este cambio no se registró en el sistema, continuándose con el cobro de la contribución en las RE1110201102080 NIC2353807, aun cuando es Procedente y así se notificó no se ha realizado cambio RE2210201105131 NIC1172558, RE9432201100737 NIC7026980.

Lo anterior afecta los derechos económicos del usuario y se evidencia riesgo en el control y seguimiento al trámite de las PQR, disposiciones como las Normativas de

Atención al Cliente Electricaribe de fechas, 3 de septiembre de 2010, así mismo el artículo 23 de la Constitución Nacional que consagra el Derecho de Petición²³.

Hallazgo No. 9. Notificación de cambios por Trámite Interno

El artículo 29 de la Constitución Nacional²⁴ señala el derecho del debido proceso de las actuaciones administrativas. Se observa en la RE3420201103279 NIC1053734, que por trámite interno se realiza orden de servicio, con base en la cual se decide el cambio de residencial a comercial, haciendo gravosa la situación del cliente por cuanto esta decisión afecta sus intereses ya que está obligado al pago de contribución, sin embargo, la decisión, previamente no fue notificada al usuario.

Se evidencia riesgo en el control y seguimiento al trámite de las PQR de acuerdo a las normas internas descritas para este procedimiento en el aparte Reclamaciones Cambio de tarifa Normativa de atención al cliente del 3 de septiembre y del 26 de noviembre de 2010, así mismo el artículo 29 de la Constitución Nacional que consagra el Derecho de debido proceso²⁵.

Hallazgo No. 10. Subsidio y Contribución en facturas Estratos 1, 2, 3 y 4.

El artículo 89 de la Ley 142 de 1994²⁶., en concordancia con la Ley 632 de 2000, prevé dos formas de subsidiar:

²³ **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

²⁴ **Artículo 29.** El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio. En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable. Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho. Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso.

²⁵ **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

²⁶ **Artículo 89. Aplicación de los criterios de Solidaridad y Redistribución de Ingresos.** Las comisiones de regulación exigirán gradualmente a todos quienes prestan servicios públicos que, al cobrar las tarifas que estén en vigencia al promulgarse esta Ley, distingan en las facturas entre el valor que corresponde al servicio y el factor que se aplica para dar subsidios a los usuarios de los estratos 1 y 2. Igualmente, definirán las condiciones para aplicarlos al estrato 3. Los concejos municipales están en la obligación de crear "fondos de solidaridad y redistribución de ingresos", para que al presupuesto del municipio se incorporen las transferencias que a dichos fondos deberán hacer las empresas de servicios públicos, según el servicio de que se trate, de acuerdo con lo establecido en el artículo 89.2 de la presente Ley. Los

a) Mediante aportes o contribuciones de solidaridad, que corresponde al tributo que pagan los contribuyentes de los estratos 5 y 6 y del sector industrial y comercial, el cual no podrá ser superior al 20% del valor de la tarifa, con destino a subsidiar los consumos básicos o de subsistencia de los usuarios de inmuebles residenciales y de zonas rurales de los estratos 1, 2, y 3 cuando las comisiones de regulación definan las condiciones para otorgarlo.

b) Los subsidios que concedan las entidades territoriales en sus respectivos presupuestos, cuyas fuentes pueden ser, ingresos corrientes y de capital, participaciones en ingresos corrientes de la Nación, etc.

Ahora bien, la Resolución No. 186 de la CREG de 2010, señala los porcentajes del subsidio que se darán de acuerdo a cada estrato 1, 2 y 3.

En la RE4320201100838 NIC4513014, el reclamo es procedente, en la factura del cambio aparece el cobro de contribución, pero no le otorgan el subsidio siendo estrato 1, 2 y 3.

Igualmente se observa en los siguientes casos que no debe cobrarse contribución por cuanto la Orden de Servicio que señala que es procedente el cambio de Comercial a Residencial es anterior al periodo facturado:

RE8711201100261 NIC4478282,
RE9421201101227 NIC4457167.

Lo anterior genera riesgo en el control y seguimiento al trámite de las PQR de acuerdo a las normas, afectando los intereses económicos de los usuarios al hacer cobros indebidos o no otorgar los subsidios en los casos estipulados por la norma.

recursos de dichos fondos serán destinados a dar subsidios a los usuarios de estratos 1, 2 y 3, como inversión social, en los términos de esta Ley. A igual procedimiento y sistema se sujetarán los fondos distritales y departamentales que deberán ser creados por las autoridades correspondientes en cada caso.

89.1. Se presume que el factor aludido nunca podrá ser superior al equivalente del 20% del valor del servicio y no podrán incluirse factores adicionales por concepto de ventas o consumo del usuario. Cuando comiencen a aplicarse las fórmulas tarifarias de que trata esta Ley, las comisiones sólo permitirán que el factor o factores que se han venido cobrando, se incluyan en las facturas de usuarios de inmuebles residenciales de los estratos 5 y 6, y en las de los usuarios industriales y comerciales. Para todos estos, el factor o factores se determinará en la forma atrás dispuesta, se discriminará en las facturas, y los recaudos que con base en ellos se hagan, recibirán el destino señalado en el artículo 89.2 de esta Ley.

89.8. Modificado por el artículo 7 de la Ley 632 de 2000. En el evento de que los 'Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos' no sean suficientes para cubrir la totalidad de los subsidios necesarios, la diferencia será cubierta con otros recursos de los presupuestos de las entidades del orden municipal, distrital, departamental o nacional

Hallazgo No. 11. Ordenes de Servicio

La Normativa de Atención al cliente DOC.02.001 del 3 de septiembre de 2010, Capítulo cambio de tarifa, señala que las ordenes de servicio deben revisarse y si la información no cumple con la calidad requerida se ordena la ampliación o repetición de la misma. Se observa que las órdenes de servicio Nos. OS 16857008 NIC 5364288 y OS 16827914 NIC 6851864, contienen información que es desfavorable al usuario y en las cuales el usuario no firma, el inmueble se encuentra desocupado o simplemente no aparece la firma del usuario sin ninguna anotación. Estas órdenes sirven de fundamento a la respuesta improcedente que no es puesta en conocimiento del usuario, por cuanto no se reporta la notificación de la respuesta.

Lo anterior genera riesgo en el control y seguimiento al trámite de las PQR de acuerdo a las normas internas, afectando el debido proceso y derecho de contradicción de las pruebas dentro del trámite de la misma.

Sanciones Superintendencia de Servicios Públicos

Conforme a la información suministrada por la Superintendencia de Servicios Públicos, durante la vigencia 2011 Electricaribe recibió 281 sanciones por parte de la Seccional Atlántico, de las cuales 119 son amonestaciones y 162 son multas, por \$232.4 millones cuya causa son irregularidades en la gestión de derechos de petición, quejas y reclamos, o con ocasión de la configuración del Silencio Administrativo Positivo.

Evaluada la línea de PQR en lo atinente a **reclamaciones por cambio de tarifa**, en cuanto al cumplimiento de la normatividad aplicable para su procedimiento la Entidad presenta debilidades en cuanto a los criterios exigidos para su evaluación, monitoreo y los diferentes resultados de eficiencia, economía y eficacia, debido a que los sistemas de información utilizados para el trámite del proceso como son el Sistema de Gestión Comercial, el Sistema Pórtico y el Sistema de Archivo Central, no contienen la información integral de las PQR, de manera que el proceso no puede ser evaluado en tiempo real.

Incidencia de las PQR en la inversión del recurso.

Durante la vigencia 2011, se generaron devoluciones por la aplicación de débitos correspondientes a los usuarios de sumas cobradas por contribuciones de solidaridad, producto de las reclamaciones que resultaron procedentes, a favor de los usuarios.

Se revisó una muestra correspondiente a 142 reclamaciones atendidas, verificándose NIC del usuario, número de factura, consumo, contribución, subsidio, y periodo facturado, constatándose la anulación de la factura que da origen al reclamo. Una vez se comprueba el motivo de este, se le expide al usuario una nueva factura con el débito correspondiente al subsidio de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

El análisis sobre la muestra seleccionada permitió determinar que de las 142 reclamaciones a favor del usuario se otorgaron subsidios por valor de \$1.9 millones determinándose que la empresa Electricaribe realiza los ajustes correspondientes sobre las devoluciones de sumas cobradas por contribuciones de solidaridad, dando cumplimiento a la norma de facturación en cuanto al proceso de rectificación por cambio de estrato o por reclamación.

En ese sentido, se estableció que en general las quejas y/o reclamaciones recibidas de la comunidad no tuvieron incidencia en la distribución de los ingresos e inversión de los recursos, toda vez que se aplicaron los subsidios correspondientes de acuerdo a los parámetros legales establecidos cumpliéndose con los objetivos previstos, con las salvedades arriba mencionadas.