

FECHA: 01 de febrero de 2022
TEMA: INFORME SEGUIMIENTO PQRS AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021, LEY 1474 DE 2011.
OBJETIVO: Verificar la información reportada en la página web de la Comisión, frente a las PQRS durante el segundo semestre de 2021
ALCANCE: Información del periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2021.
DESARROLLO: Atendiendo el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Control Interno presenta informe de las Peticiones, Consultas, Quejas, Sugerencias y Reclamos que ingresaron a la Comisión de Regulación de Energía y Gas durante el segundo semestre de 2021, formuladas por la ciudadanía en general. La entidad cuenta con los mecanismos necesarios a través de los cuales la ciudadanía en general puede presentar las Peticiones, Consultas, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias. Entre los mecanismos tenemos: atención presencial y verbal (oficina: calle 116 No. 7-15 piso 9 - oficina 901), Línea gratuita 018000512734, conmutador (6032020), fax (6032049-6032100), correo electrónico creg@creg.gov.co , contactenos@creg.gov.co . Igualmente, para el tema de denuncias se estableció el respectivo protocolo y se creó el correo y línea telefónica anticorrupción, donde se pueden efectuar denuncias sobre inadecuadas actuaciones de funcionarios de la Comisión. Correo anticorrupción@creg.gov.co y línea 6032020 ext. 444. Para el desarrollo del presente informe, se tomó como base los informes trimestrales publicados en la página web de la Comisión, en el link https://www.creg.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/10-instrumentos-de-gestion-publica/1010-informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-la-informacion/informes-de-seguimiento-0 Dichos informes se presentan de la siguiente manera: 1) Archivo Excel donde se detalla cada una de las PQRS tramitadas por la Comisión, con número y fecha de radicado, plazo para dar respuesta, fecha de vencimiento y tiempo de respuesta. 2) Archivo en PWP donde consolida la información de PQRS ingresadas y gestionadas de manera mensual.

Proceso	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN	Código: GC-FT-002	Versión: 0
Documento	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Fecha última revisión: 05/08/2016	Páginas: 1 de 4

Para el segundo semestre de 2021 ingresaron a la Comisión 2.779 peticiones, que comparado con el primer semestre de 2021 donde ingresaron 2.457, se evidencia que hubo un incremento de 322 peticiones (13%) de un semestre a otro.

PETICIONES	1er semestre/21	2do semestre/21	Diferencia	%
Consultas	593	658	65	11%
Interés General	3	301	298	9933%
Conceptos de Legalidad	27	3	-24	-89%
Solicitud Información	336	218	-118	-35%
Solicitudes o modificaciones de tarifas	123	476	353	287%
Solicitud cláusulas excepcionales	2	0	-2	-100%
Autoridad Pública	4	18	14	350%
Quejas y Reclamos OTROS	745	935	190	26%
Quejas y Reclamos CREG	53	46	-7	-13%
Congreso y entes de control	62	84	22	35%
Entrega documentos	4	1	-3	-75%
Proceso de Información	75	0	-75	-100%
Conflictos y arbitramento	0	0	0	0%
Cumplimiento de normas	1	0	-1	-100%
Recursos de reposición	429	39	-390	-91%
TOTAL	2457	2779	322	13%

Proceso	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN	Código: GC-FT-002	Versión: 0
Documento	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Fecha última revisión: 05/08/2016	Páginas: 2 de 4

Por otro lado, del total de peticiones (2.779) gestionadas durante el segundo semestre de 2021, se respondieron 36 fuera de los términos legales, aspecto negativo.

Frente a las respuestas por fuera del término legal del primer y segundo semestre de 2021, se presenta un adelanto por cuanto se pasó de responder 141 peticiones en el primer semestre/21 a 36 en el segundo semestre/21, habiendo una reducción de 105 peticiones. Sin embargo, no debería presentarse tales situaciones, por cuanto se incumple los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo y el reglamento interno establecido mediante Resolución 020/2017. Adicionalmente, se viene materializando el riesgo establecido.

PETICIONES	Ingresadas 1er semestre/21	Fuera de término 1er sem/21	Ingresadas 2do semestre/21	Fuera de término 2do sem/21
Consultas	593	13	658	6
Interés General	3	0	301	6
Conceptos de Legalidad	27	0	3	0
Solicitud Información	336	39	218	9
Solicitudes o modificaciones de tarifas	123	0	476	3
Solicitud clausulas excepcionales	2	0	0	0
Autoridad Pública	4	0	18	1
Quejas y Reclamos OTROS	745	43	935	6
Quejas y Reclamos CREG	53	15	46	0
Congreso y entes de control	62	4	84	0
Entrega documentos	4	0	1	0
Proceso de Información	75	25	0	0
Conflictos y arbitramento	0	0	0	0
Cumplimiento de normas	1	1	0	0
Recursos de reposición	429	1	39	5
TOTAL	2457	141	2779	36

En el informe de auditoría efectuado en el primer semestre/21, se indicó la necesidad de tomar las acciones de mejora respectivas, máxime si se había materializado el riesgo identificado en el proceso de “*No resolver las PQRS oportunamente*” con el respectivo tratamiento de acuerdo con la política de administración de riesgos de la Comisión.

Respecto al tema de denuncias, control interno efectuó seguimiento durante el segundo semestre de la vigencia 2021, sin que se haya presentado denuncia alguna por actos de corrupción de funcionarios.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

Proceso	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN	Código: GC-FT-002	Versión: 0
Documento	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Fecha última revisión: 05/08/2016	Páginas: 3 de 4

- Desarrollar de manera inmediata las acciones para identificar las causas y adelantar el respectivo plan de mejora de modo tal que se garantice el cumplimiento de los términos para dar respuestas a las peticiones. Es necesario llevar un estricto control de las fechas y términos establecidos de cada una de las tipologías de peticiones, a fin de asegurar la no extemporaneidad en respuesta a requerimientos efectuados, garantizando la oportunidad que se le debe dar al peticionario.
- La falta de atención a las peticiones y a los términos legales constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.
- Como se materializó el riesgo identificado dentro del proceso de PQRS “No resolver las PQRS oportunamente” dar el respectivo tratamiento de conformidad a la política de administración del riesgo de la CREG. Es necesario replantear la valoración de probabilidad e impacto establecidos y generar controles que permitan la no materialización del riesgo.
- Asegurar la calidad de la información que se publica, por lo que se recomienda a la primera y segunda línea de defensa, verificar que los datos registrados dentro de los informes correspondan a la realidad y sean consistentes y coherentes.
- Se debe hacer actualización a los procedimientos con relación a la Resolución 020 de 2018 y adicionalmente se requiere que esta se revise y se actualice con la Ley 2080 de 2021.



Raúl Alberto Jurado Velandia
Asesor Control Interno

COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS (CREG)

01/02/2022 18:26:08

No. RADICACION 1-2022-004560

No. FOLIOS 1 ANEXOS NO

Para Respuesta o Adicionales Cite No. de Radicación

Proceso	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN	Código: GC-FT-002	Versión: 0
Documento	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Fecha última revisión: 05/08/2016	Páginas: 4 de 4