



| |
|---|
| AUDITORIA PROCESO: Atención de Peticiones y Consultas |
| RESPONSABLE (S) DEL PROCESO: María Alejandra Solano Vargas – Carlos Chaparro – Jacqueline Ramos |
| AUDITOR: Mallen Vargas Sánchez – Raúl Jurado Velandia |
| FECHA DE REALIZACION: REUNION APERTURA: 13 mayo de 2021 REUNION CIERRE: 11 de junio de 2021 |
| OBJETO: Evaluar la conformidad en el proceso de Atención de Peticiones y Consultas con los requisitos establecidos y las disposiciones legales vigentes, planes, programas y procedimientos aplicables |
| ALCANCE: Control de Gestión; evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión del proceso de Atención de Peticiones y Consultas. Control de Cumplimiento: verificar la aplicación de los controles en cada una de las etapas de los procedimientos de Atención de Peticiones y Consultas, Atención de quejas, reclamos y sugerencias, y Control de salidas no conformes El periodo a evaluar corresponderá desde el 01 de enero de 2021 al 30 de abril de 2021. No obstante, producto del desarrollo del trabajo de campo se podrá revisar o medir otros periodos anteriores. |
| CRITERIOS UTILIZADOS: Normas legales vigentes (Resolución CREG 060 de 2016, Resolución CREG 020 DE 2018, Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 1166/16, Ley 2080 de 2021). Procedimientos, formatos y caracterización del proceso. Mapa de riesgos. Estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano. |
| LIMITANTES: N/A |
| FORTALEZAS: Hubo disposición y conocimiento del proceso por parte de los funcionarios que atendieron la auditoría. Se evidencia que se fortaleció y se creó el grupo interno de trabajo de relacionamiento y servicio al ciudadano (Res 025 del 04/03/2021) |
| DEBILIDADES: <ul style="list-style-type: none">• Proceso y procedimientos desactualizados, de conformidad a la Ley 2080 de 2021• Las acciones de mejora no han sido efectivas en cuanto a dar cumplimiento en un 100% a los términos legales vigentes para dar respuesta a las peticiones que ingresan a la entidad.• Inconsistencia en la información reportada en el ORACULO y la registrada en los informes trimestrales.• El reglamento interno aplicable a las peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias fue actualizado mediante Resolución 020 de 2018, pero no está actualizado de acuerdo con las directrices dadas en la Ley 2080 de 2021• Materialización del riesgo establecido en el mapa de riesgos establecido. Falta de gestión de los riesgos. |
| DESARROLLO / RESULTADO: <p>Se tomó como fuente de información la caracterización del proceso y procedimientos registrados en ISODOC; reglamentos internos, informes trimestrales y mapas de riesgos reportados en la página web de la Comisión, y la información registrada en el aplicativo ORACULO. Del análisis de la información, se obtuvo:</p> <p>1- <u>Revisión procedimientos en Isodoc.</u></p> <p>El proceso de Atención Peticiones y consultas cuenta con los siguientes procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none">1- Atención peticiones AP-PR-001 v6 su objetivo es, establecer el procedimiento para llevar a cabo la atención de las peticiones que se presentan a la Comisión. Se evidencia que en el numeral 7 del procedimiento <i>Documentos relacionados</i>, hace falta incluir la Resolución 020 de 2018 y la Ley 2080 de 2021.2- Atención de quejas, reclamos y sugerencias AP-PR-002 v5, cuyo objetivo es atender oportunamente las quejas, reclamos y sugerencias que se hagan ante la CREG, relacionadas con la calidad de nuestro servicio como Entidad Reguladora de los servicios de Energía Eléctrica, Gas Natural y Gas Licuado de Petróleo (GLP) y Combustibles Líquidos. Se evidencia que en los numerales 6 y 7 del procedimiento <i>Control de cambios y Documentos relacionados</i>, hace falta incluir la Resolución 020 de 2018 y la Ley 2080 de 2021. |

| | | | |
|-----------|--|---|-------------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 1 de 19 |

- 3- Control de producto no conforme GM-PR-003 v7 su objetivo es establecer las actividades necesarias para definir la identificación, control, responsabilidades, actividades de liberación y tratamiento del Producto No Conforme generados en desarrollo de los servicios de Regulación, Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y Solución de Conflictos y Arbitramento de la CREG.

No hay evidencia de la aplicación de este procedimiento, por lo que se recomienda se depure del Sistema de Calidad, y si es del caso se cargue a un proceso que si lo aplique, como es el caso de Calidad.

2- Revisión de la Resolución 020 de 2018 vs. Ley 2020 de 2021.

Se hace necesario actualizar la Resolución 020 de 2018 “Por la cual se actualiza el Reglamento Interno aplicable a la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de regulación de energía y Gas.”, de acuerdo con las directrices de la Ley 2080 de 2021, “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”. En aspectos como:

Forma de presentación: La Ley 2080 de 2021 en su párrafo segundo establece que ... *Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.*

Uso de medios electrónicos: La Ley 2080 de 2021 en su artículo 8 adiciona a la Ley 1437 de 2011 el artículo 53A, *Cuando las autoridades habiliten canales digitales para comunicarse entre ellas, tienen el deber de utilizar este medio en el ejercicio de sus competencias. ' Las personas naturales y jurídicas podrán hacer uso de los canales digitales cuando así lo disponga el proceso, trámite o procedimiento.*

Adiciona también el artículo 54, *Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá realizar sin ningún costo un registro previo como usuario ante la autoridad competente. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio. Las peticiones de información y consulta hechas a través de medios electrónicos no requerirán del referido registro y podrán ser atendidas por la misma vía. El registro del que trata el presente artículo deberá contemplar el Régimen General de Protección de Datos Personales.*

Notificación electrónica. *Se modifica el artículo 56. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.*

Expediente electrónico. *Se modifica el artículo 59. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan. El expediente electrónico deberá garantizar condiciones de autenticidad, integridad y disponibilidad. j La autoridad respectiva garantizará la seguridad digital del expediente y el cumplimiento de los requisitos de archivo y conservación en medios electrónicos, de conformidad con la ley.*

Sede electrónica. *Se modifica el artículo 60. Se entiende por sede electrónica, la dirección electrónica oficial de titularidad, administración y gestión de cada autoridad competente, dotada de las medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información y de los servicios, de acuerdo con los estándares que defina el Gobierno nacional. Toda autoridad deberá tener al menos una dirección electrónica.*

3- Mapa de Riesgo Proceso de Atención de Peticiones y Consultas.

No hay evidencia del monitoreo y revisión de los riesgos, el cual está a cargo de la primera línea de defensa (líderes de procesos) quienes desarrollan e implementa procesos de control y gestión de riesgos a través de su identificación, análisis, valoración, monitoreo y acciones de mejora.

Para la adecuada mitigación de los riesgos no basta con que un control esté bien diseñado, el control debe ejecutarse por parte de los responsables tal como se diseñó. Porque un control que no se ejecute, o un control que se ejecute y esté mal diseñado, no va a contribuir a la mitigación del riesgo, como es el caso presentado en el proceso, el cual persiste la materialización del riesgo establecido.

Se pudo observar que no se ha tenido en cuenta la recomendación en cuanto al incumplimiento de la Política de Administración del Riesgo en la redacción del riesgo, dado que el nombre del riesgo inicia con palabra negativa.

“No resolver las PQRS oportunamente”, y de acuerdo con la Política de Administración del Riesgo se debe: Evitar iniciar con palabras negativas como: “No...”, “Que no...”, o con palabras que denoten un factor de riesgo (causa) tales como: “ausencia de”, “falta de”, “poco(a)”, “escaso(a)”, “insuficiente”, “deficiente”, “debilidades en...”

| | | | |
|-----------|--|--------------------------------------|------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 2 de 19 |

| RIESGO | CLASIFICACIÓN | | Evaluación Riesgo | CONTROLES | NUEVA CLASIFICACIÓN | | NUEVA EVALUACIÓN |
|------------------------------------|---------------|---------|----------------------|---|---------------------|---------|---------------------|
| | Probabilidad | Impacto | | | Probabilidad | Impacto | |
| No resolver las PQRs oportunamente | 3 | 2 | M | 1. El coordinador del grupo de atención al ciudadano, diariamente, revisará y hará seguimiento a los vencimientos de las PQRs 2. El coordinador del grupo de atención al ciudadano, semanalmente, anunciará al comité de expertos el vencimiento de las PQRs | 1 | 1 | B |

Se reitera la recomendación de revisar y ajustar la probabilidad e impacto en razón a que en el último año se ha evidenciado respuestas por fuera de términos de algunas PQRs, lo que automáticamente aumenta el valor de probabilidad e impacto. Igualmente, se recomienda seguir fortaleciendo los controles, para que sean efectivos y poder minimizar el riesgo, para evitar la materialización de este.

4- Atención a las peticiones recepcionadas a través del sistema de gestión documental Oráculo.

De acuerdo con la información contenida en los informes que arroja el Sistema de Gestión Documental Oráculo, se pudo establecer que para el primer trimestre de 2021 ingresaron a la Comisión 1.577 peticiones. La CREG presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

| Detalle | ene-21 | feb-21 | mar-21 | total 1er trim/21 | % peso | Días Termino | # fuera de término | % fuera término |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|-------------------------|--------|-----------------|--------------------------|--------------------|
| Recursos reposición | 404 | 6 | 6 | 416 | 26,4% | 60 días | 1 | 0,24% |
| Consultas | 46 | 69 | 144 | 259 | 16,4% | 35 días | 9 | 3,47% |
| Interés General | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% | 0 | 0 | 0,00% |
| Conceptos de Legalidad | 2 | 6 | 6 | 14 | 0,9% | 35 días | 0 | 0,00% |
| Solicitud Información | 98 | 103 | 36 | 237 | 15,0% | 20 días | 35 | 14,77% |
| Autoridad Pública | 0 | 3 | 0 | 3 | 0,2% | 10 días | 0 | 0,00% |
| Quejas y Reclamos otros | 130 | 111 | 134 | 375 | 23,8% | 15 días | 42 | 11,20% |
| Quejas y Reclamos CREG | 11 | 25 | 6 | 42 | 2,7% | 15 días | 15 | 35,71% |
| Congreso | 9 | 6 | 14 | 29 | 1,8% | 5 días | 4 | 13,79% |
| Entrega documentos | 0 | 1 | 1 | 2 | 0,1% | 20 días | 0 | 0,00% |
| Proceso de Información | 24 | 33 | 18 | 75 | 4,8% | 10 días | 25 | 33,33% |
| Conflictos y arbitramento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% | 0 | 0 | 0,00% |
| Cumplimiento de normas | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,1% | 10 días | 0 | 0,00% |
| Solicitud o modificación tarifas | 26 | 28 | 69 | 123 | 7,8% | 150 días | 0 | 0,00% |
| Solicitud clausulas excepcionales | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,1% | 15 días | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 751 | 392 | 434 | 1577 | | | 131 | 8,31% |

Se evidencia que se respondieron 131 fuera de los términos legales, es decir el 8.31%, se sigue presentando la materialización del riesgo y se requiere de manera urgente establecer las causas y establecer el plan de mejoramiento.

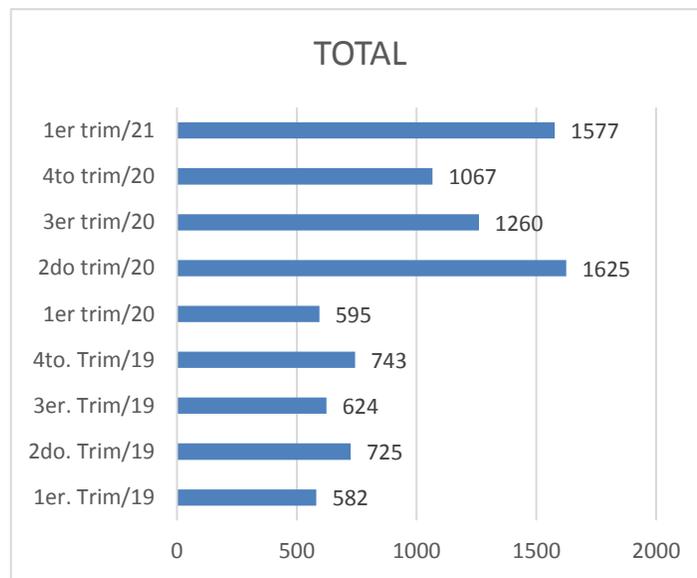
Comparativo por trimestres

| Detalle | 1er. Trim/19 | 2do. Trim/19 | 3er. Trim/19 | 4to. Trim/19 | 1er trim/20 | 2do trim/20 | 3er trim/20 | 4to trim/20 | 1er trim/21 |
|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Recursos reposición | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 416 |
| Consultas | 191 | 246 | 206 | 234 | 169 | 390 | 290 | 217 | 259 |

| | | | |
|-----------|--|--------------------------------------|------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 3 de 19 |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Interés General | 104 | 166 | 122 | 136 | 67 | 76 | 21 | 9 | 0 |
| Conceptos de Legalidad | 10 | 8 | 7 | 5 | 6 | 3 | 2 | 4 | 14 |
| Solicitud Información | 118 | 117 | 112 | 139 | 177 | 159 | 292 | 328 | 237 |
| Autoridad Publica | 4 | 7 | 5 | 8 | 12 | 105 | 47 | 25 | 3 |
| Quejas y Reclamos otros | 129 | 135 | 137 | 199 | 150 | 847 | 583 | 465 | 375 |
| Quejas y Reclamos CREG | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 42 |
| Congreso | 24 | 40 | 34 | 20 | 12 | 35 | 20 | 17 | 29 |
| Entrega documentos | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 10 | 4 | 0 | 2 |
| Proceso de información | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 75 |
| Conflictos y arbitramento | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cumplimiento de normas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 |
| TOTAL | 582 | 725 | 624 | 743 | 595 | 1625 | 1260 | 1067 | 1577 |

Se evidencia que, para el primer trimestre de 2021, un mayor número de peticiones y un nuevo criterio – recursos de reposición (416), esto debido a la Resolución CREG N°235 de 2020 liquidación Oficial Contribución Especial de la vigencia 2020 de combustibles líquidos. Seguido de quejas y reclamos otros (375) y consultas (259).



Se realizó la trazabilidad de la información reportada en informe excel y el Oráculo donde se pudo evidenciar lo siguiente:

| | | | |
|-----------|--|--------------------------------------|------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 4 de 19 |

Resumen trazabilidad oraculo y informe excel publicado en pagina web

| CRITERIO | Radica do | Fecha radica do d/m/a | Fecha vecimient o | Tiemp o Oportu no Rta. | Dias excedi dos según reporte | Fecha Rta. en Oráculo | Fecha de notificaci ón | Dias excedid os | # radica do respuesta | # rdica do carta notifi |
|-----------------------------|----------------|-----------------------|-------------------|------------------------|-------------------------------|-----------------------|---|-----------------|-----------------------|-------------------------|
| Recurso de Reposición | E-2021-000043 | 04/01/2021 | 31/03/2021 | 60 días hábiles | 10 | 03/05/2021 | 10/05/2021 | 26 días hábiles | I-2021-001286 | I-2021-001374 |
| Recurso de Reposición | E-2021-000252 | 08/01/2021 | 08/04/2021 | 60 días hábiles | 0 | 12/05/2021 | 27/05/2021 | 34 días hábiles | I-2021-001414 | I-2021-001577 |
| Recurso de Reposición | E-2021-000335 | 12/01/2021 | 09/04/2021 | 60 días hábiles | -1,00 | 03/05/2021 | 10/05/2021 | 21 días hábiles | I-2021-001303 | I-2021-001375 |
| Recurso de Reposición | E-2021-003059 | 09/03/2021 | 08/06/2021 | 60 días hábiles | -35,00 | 26/05/2021 | no se encontró en | 0 | 52 días hábiles antes | |
| Quejas y reclamos otros | E-2021-000049 | 05/01/2021 | 27/01/2021 | 15 días hábiles | 0 | 02/02/2021 | no se encontró en | 4 días hábiles | | |
| Quejas y reclamos otros | E-2021-000093 | 06/01/2021 | 28/01/2021 | 15 días hábiles | 0 | 25/01/2021 | 25/01/2021 | 0 | se archiva | |
| Quejas y reclamos otros | TL-2021-000033 | 13/01/2021 | 03/02/2021 | 15 días hábiles | 2,00 | 05/02/2021 | 05/02/2021 | 2 hábiles | S-2021-00525-526 | |
| Quejas y reclamos otros | E-2021-002263 | 18/02/2021 | 11/03/2021 | 15 días hábiles | 10,00 | 26/03/2021 | 26/03/2021 | 10 hábiles | S-2021-001320 | |
| Consultas | E-2021-001045 | 21/01/2021 | 11/03/2021 | 35 días hábiles | 23,00 | no se evidencia | no se encontró en | | | |
| Consultas | E-2021-001340 | 27/01/2021 | 17/03/2021 | 35 días hábiles | 19,00 | no se evidencia | no se encontró en | | | |
| Solicitudes información | E-2021-002560 | 25/02/2021 | 26/03/2021 | 20 días hábiles | 13,00 | no se evidencia | no se encontró en | | | |
| Solicitudes información | E-2021-002767 | 02/03/2021 | 31/03/2021 | 20 días hábiles | 10,00 | 04/06/2021 | 04/06/2021 | 44 | S-2021-002441 | |
| Quejas y reclamos CREG | E-2021-001957 | 11/02/2021 | 04/03/2021 | 15 días hábiles | 28,00 | 05/04/2021 | no se encontró en oráculo la salida solo aparece el | 19 | BS-2021-001337 | |
| Congreso y Entes de Control | E-2021-001938 | 11/02/2021 | 18/02/2021 | 5 días hábiles | 12,00 | 17/02/2021 | 17/02/2021 | 12 hábiles | S-2021-000667 | S-2021-000976 |

presentan diferencia con información excel
 cruzan según información en excel

Se realizó la trazabilidad de la información reportada en informe excel y el Oráculo donde se pudo evidenciar lo siguiente:

Recursos de reposición - cuadro excel

- Radicado E-2021-000043: Fecha de radicado de entrada 4 de enero de 2021, fecha vencimiento respuesta 31 de marzo 2021.



| No Radicacion | ESTADO | DOCUO | OPORTUNO | IAS | EXCEDIDOS | AGES A RADICACION | VENCIMIENTO | | |
|---------------|-----------|-------|----------|-------|------------|-------------------|--|---------|--|
| E-2021-000043 | PENDIENTE | 60,00 | 10,00 | 70,00 | 04/01/2021 | 31/03/2021 | RESPUESTA CON I-2021-000814 DEL 18/03/2021 | En tiem | |

Y en oráculo se da respuesta con el radicado con el radicado I-2021-001286, no con el I-2021-000814.



COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS (CREG)
 03/05/2021 :10:32:03
 No. RADICACION I-2021-001286
 No. FOLIOS 4 ANEXO NO
 Para Respuesta o adiciones favor Cite No. de

| | | | |
|-----------|---------------------------------|-----------------------------------|------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 5 de 19 |

| FECHA HORA | GENERADOR EVENTO | EVENTO | DESCRIPCIÓN | COMENTARIOS |
|------------------------|-----------------------|----------|--|---|
| 2021/03/18 17:12:28 | Angelica Bohorquez | PROCESAR | ACTIVIDAD [ELABORACION DE RESOLUCION] RESPONSABLE [Angelica Bohorquez] A ACTIVIDAD [ELABORACION DE RESOLUCION] RESPONSABLE [Hugo Enrique Pacheco] | PARA SU APROBACION SIN COMENTARIOS |
| 2021/03/23 12:48:25 | Hugo Enrique Pacheco | DEVOLVER | DEVUELTO DE RESPONSABLE [Hugo Enrique Pacheco] A RESPONSABLE [Angelica Bohorquez] A ACTIVIDAD [ELABORACION DE RESOLUCION] RESPONSABLE [Hugo Enrique Pacheco] | CONSIDERO QUE ESTA RESOLUCION DEBE SER RECHAZADA POR IMPROCEDENTE. ENTIENDO QUE LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA TIENE UN MODELO |
| 2021/04/15 19:16:20 | Angelica Bohorquez | PROCESAR | ACTIVIDAD [ELABORACION DE RESOLUCION] RESPONSABLE [Angelica Bohorquez] A ACTIVIDAD [ELABORACION DE RESOLUCION] RESPONSABLE [Hugo Enrique Pacheco] | PARA SU APROBACION DOCTOR RECHAZO DE RECURSO PARA SU REVISION |
| 2021/04/23 11:42:48 | Hugo Enrique Pacheco | PROCESAR | ACTIVIDAD [ELABORACION DE RESOLUCION] RESPONSABLE [Hugo Enrique Pacheco] A ACTIVIDAD [VISTO BUENO ADMINISTRATIVA] RESPONSABLE [Diego Armando Chitiva] | SIN COMENTARIOS |
| 2021/05/03 10:28:01 | Diego Armando Chitiva | DEVOLVER | DEVUELTO DE RESPONSABLE [Diego Armando Chitiva] A RESPONSABLE [Hugo Enrique Pacheco] | ANULAR. SE TRAMITARA CON OTRO RADICADO INTERNO |

Finalmente, la notificación se hizo el 10 de mayo de 2021 mediante radicado:

2021/05/10 I-2021-001374 NOT. VIA CORREO RES.066-21 ADM ENERTOTAL SA ESP

Del 4 de enero fecha de radicación de la entrada, al 10 de mayo fecha de notificación hay 86 días hábiles, se debió dar respuesta el 31 de marzo (60) días hábiles, y del 1 de abril al 10 de mayo hay 25 días de diferencia en dar respuesta.

Se encuentra en estado pendiente.

| FECHA HORA | GENERADOR EVENTO | EVENTO | DESCRIPCIÓN | COMENTARIOS |
|------------------------|--------------------|----------|--|-----------------|
| 2021/05/13 10:10:41 | Luz Stella Rojas M | PROCESAR | ACTIVIDAD [ELABORACION DE DOCUMENTO] RESPONSABLE [Luz Stella Rojas M] A ACTIVIDAD [ELABORACION DE DOCUMENTO] RESPONSABLE [Mauricio Velosa] | SIN COMENTARIOS |

- Radicado E-2021-000252: Fecha de radicado de entrada 8 de enero, fecha de vencimiento de respuesta 8 de abril de 2021.

| | | | | |
|------------|---------------|--|--|------------------------|
| 2021/01/08 | E-2021-000252 | COMPANIA DE ELECTRICIDAD DE TULUA S.A. E.S.P. -CETSA E.S.P.-COMPANIA DE ELECTRICIDAD DE TULUA S.A. E.S.P. -CETSA E.S.P.- | Asunto: Recurso de reposición contra la Liquidación Oficial Contribución Especial de la vigencia 2020 a favor de la Comisión de Regulación de Energía y Gas- CREG. Mensaje: Señores Comisión de Regulación de Energía y Gas Dirección Ejecutiva/Asunto: Recurso de reposición contra la Liquidación Oficial Contribución Especial de la vigencia 2020 a favor de la Comisión de Regulación de Energía y Gas- CREG. COMPANIA DE | RECURSOS DE REPOSICION |
|------------|---------------|--|--|------------------------|

| No Radicacion | ESTADO | DOCU | OPORTUNO | DIAS EXCEDIDOS | AGES | FECHA RADICACION | VENCIMIENTO | |
|---------------|------------|------|----------|----------------|-------|------------------|-------------|-----------|
| E-2021-000252 | FINALIZADO | | 60,00 | 0,00 | 29,00 | 08/01/2021 | 08/04/2021 | En tiempo |

En órículo se dio respuesta mediante el siguiente radicado, hay dos fechas una el 26 de mayo y otra el 19 de febrero

| FECHA HORA | GENERADOR EVENTO | EVENTO | DESCRIPCIÓN | COMENTARIOS |
|------------------------|-------------------|----------------------------|---|--|
| 2021/01/10 12:03:53 | Geraldine Urquiza | ASIGNAR PROCESO ESPECIFICO | PROCESO ESPECIFICO [RECURSOS DE REPOSICION] ACTIVIDAD [GENERAR RESPUESTA] RESPONSABLE [Ivan Ferraiz] | SIN COMENTARIOS |
| 2021/02/19 11:23:30 | Mauricio Velosa | FINALIZAR | | SE DIO RESPUESTA MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DE FECHA 19 DE FEBRERO DE 2021 INFORMANDO EL NUMERO DE RADICADO SIN COMENTARIOS |
| 2021/05/26 16:13:09 | Eugenia Gomez | CONTESTAR | DOCUMENTO I-2021-001414 HA SIDO FINALIZADO COMO RESPUESTA | SIN COMENTARIOS |

| | | | |
|-----------|--|-----------------------------------|------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 6 de 19 |

HISTORIA

VER INFORMACION SOBRE LA HISTORIA DEL DOCUMENTO

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

| ESTADO | FECHA/HORA PROCESADO | FECHA/HORA RADICACION | No. RADICACION | PROCESO |
|------------|----------------------|-----------------------|----------------|------------------------------|
| FINALIZADO | 2021/05/26 16:12:51 | 2021/05/12 21:44:07 | I-2021-001414 | RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS |

2021/05/12 I-2021-001414

Angelica Bohorquez

RESPUESTA RECURSO CONTRIBUCION 2020

RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS

CETSA



Ministerio de Minas y Energía

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

RESOLUCIÓN N° 086 DE 2021

(25 DE MAYO DE 2021)

COMISION DE REGULACION DE ENERGIA
Y GAS (CREG)

12/05/2021 :21:44:07

No. RADICACION I-2021-001414

No. FOLIOS 31 ANEXO no
Para Respuesta o adiciones favor Cite No. De
Radicación

Finalmente, la notificación se hizo el 27 de mayo de 2021 mediante radicado:

2021/05/27

I-2021-001577

NOT. VIA CORREO RES.086-21 COMPANIA DE
ELECTRICIDAD DE TULUÁ S.A. E.S.P

Del 8 de enero fecha de radicación de la entrada, al 27 de mayo fecha de notificación hay 94 días hábiles, se debió dar respuesta el 8 de marzo (60) días hábiles, y del 9 de abril al 27 de mayo hay 34 días de diferencia en dar respuesta.

¿En oráculo se encuentra en estado Pendiente y en listado de excel aparece finalizado?

| INFORMACION DEL DOCUMENTO | INFORMACION REMITENTE, DESTINATARIO | INFORMACION DEL RADICADOR |
|---|-------------------------------------|---------------------------|
| INFORMACION DEL RADICADOR | | |
| RADICADOR: Luz Stella Rojas M | | |
| INFORMACION GENERAL | | |
| No. RADICACION: I-2021-001577 | | |
| TIPO RADICACION: INTERNO | | |
| FECHA DEL DOCUMENTO: 27/05/2021 | | |
| FECHA RADICACION: 27/05/2021 | | |
| HORA RADICACION: 18:01:56 | | |
| No. ORIGEN: 1 | | |
| INTENCION: INICIAL | | |
| TIPO DE DOCUMENTO: CARTA | | |
| INFORMACION ADICIONAL | | |
| No. DE FOLIOS: 1 | | |
| ANEXOS: SI | | |
| ASUNTO: NOT. VIA CORREO RES.086-21 COMPANIA DE ELECTRICIDAD DE TULUÁ S.A. E.S.P | | |
| CLASE DOCUMENTO: 1 | | |
| INFORMACION DE EXPEDIENTES | | |
| VER INFORMACION SOBRE ASIGNACION DE EXPEDIENTES DEL DOCUMENTO | | |

INFORMACION GENERAL.

ESTADO DEL DOCUMENTO PENDIENTE

PRIORIDAD DEL DOCUMENTO 1

INFORMACION DEL PROCESO

- Radicado E-2021-00335 Fecha de radicado de entrada 12 de enero, fecha de vencimiento de respuesta 9 de abril de 2021.

| No. Radicacion | ESTADO DOCUO | OPORTUNO | DIAS EXCEDIDOS | AGES | FECHA RADICACION | EVENCIMIENTO |
|----------------|--------------|----------|----------------|-------|------------------|--------------|
| E-2021-000335 | PENDIENTE | 60,00 | -1,00 | 59,00 | 12/01/2021 | 09/04/2021 |

Se dio respuesta mediante el siguiente radicado en oráculo:

| | | | |
|-----------|--|-----------------------------------|------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 7 de 19 |



Ministerio de Minas y Energía
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS
RESOLUCIÓN N° 067 DE 2021
(5 DE MAYO DE 2021)

COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS (CREG)
03/05/2021 :18:47:00
No. RADICACION I-2021-001303
No. FOLIOS 4 ANEXO NO
Para Respuesta o adiciones favor Cite No. de Radicación

Por medio de la cual se rechaza por improcedente el recurso de reposición interpuesto por EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P - EPM, en contra de la Resolución CREG 235 de 2020, por la cual se señala el porcentaje de la

| FECHA HORA | GENERADOR EVENTO | EVENTO | DESCRIPCION | COMENTARIOS |
|---------------------|------------------------|-----------|---|---|
| 2021/05/03 19:09:55 | Angelica Bohorquez | PROCESAR | ACTIVIDAD [ELABORACION DE RESOLUCION] RESPONSABLE [Angelica Bohorquez] A ACTIVIDAD [ELABORACION DE RESOLUCION] RESPONSABLE [Diego Armando Chitiva] | PARA SU APROBACION SIN COMENTARIOS |
| 2021/05/06 11:31:25 | Diego Armando Chitiva | PROCESAR | ACTIVIDAD [ELABORACION DE RESOLUCION] RESPONSABLE [Diego Armando Chitiva] A ACTIVIDAD [APROBACION ADMINISTRATIVA] RESPONSABLE [Diego Armando Chitiva] | SIN COMENTARIOS |
| 2021/05/06 11:33:18 | Diego Armando Chitiva | PROCESAR | [APROBACION ADMINISTRATIVA] RESPONSABLE [Diego Armando Chitiva] A ACTIVIDAD [APROBACION] RESPONSABLE [Jorge Alberto Valencia] | DIRECTOR, RECHAZO POR IMPROCEDENTE, EL TEXTO FUE CONCERTADO CON HUGO PACHECO. |
| 2021/05/07 11:49:16 | Jorge Alberto Valencia | PROCESAR | ACTIVIDAD [APROBACION] RESPONSABLE [Jorge Alberto Valencia] A ACTIVIDAD [IMPRIMIR Y FINALIZAR] RESPONSABLE [Eugenia Gomez] | SIN COMENTARIOS |
| 2021/05/28 19:34:12 | Eugenia Gomez | FINALIZAR | | SIN COMENTARIOS |

Finalmente, la notificación se hizo el 10 de mayo de 2021 mediante radicado:

2021/05/10 I-2021-001375 NOT. VIA CORREO RES.067-21 ADM EPM SA ESP

Del 12 de enero fecha de radicación de la entrada, al 10 de mayo fecha de notificación hay 81 días hábiles, se debió dar respuesta el 9 de abril (60) días hábiles, y del 10 de abril al 10 de mayo hay 21 días de diferencia en dar respuesta.

¿En el listado de excel aparece en estado pendiente y en oráculo aparece finalizado?

INFORMACION DEL DOCUMENTO | INFORMACION REMITENTE/DESTINATARIO | INFORMACION DEL RADICADOR

RADICADOR: Luz Stella Rojas M

INFORMACION GENERAL

No. RADICACION: I-2021-001375

TIPO RADICACION: INTERNO

FECHA DEL DOCUMENTO: 10/05/2021

FECHA RADICACION: 10/05/2021

HORA RADICACION: 18:25:32

No. ORIGEN: 1

INTENCION: INICIAL

TIPO DE DOCUMENTO: CARTA

INFORMACION ADICIONAL

No. DE FOLIOS: 1

ANEXOS: SI

ASUNTO: NOT. VIA CORREO RES.067-21 ADM EPM SA ESP

CLASE DOCUMENTO: 1

INFORMACION DE EXPEDIENTES

VER INFORMACION SOBRE ASTENACION DE EXPEDIENTES DEL DOCUMENTO

INFORMACION GENERAL

ESTADO DEL DOCUMENTO: FINALIZADO

PRIORIDAD DEL DOCUMENTO: 1

- Radicado E-2021-003059 Fecha de radicado de entrada 9 de marzo, fecha de vencimiento de respuesta 8 de junio de 2021.

| | | | |
|-----------|--|-----------------------------------|------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 8 de 19 |

| | | | |
|------------|---------------|---|--|
| 2021/03/09 | E-2021-003059 | ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P. -ELECTROHUILA S.A. E.S.P.-ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | Asunto: Envío documentos probatorios del recurso de RECURSOS DE REPOSICIÓN reposición de la Resolución CREG 008 de 2021 (01-GG-006391-S-2021) Mensaje: Señor(a) CREG - JORGE ALBERTO VALENCIA MARIN Reciba un cordial saludo: Usted ha recibido un correo electrónico seguro y certificado de parte de electrificadora del huila sa esp, quien ha depositado su confianza en el servicio de correo electrónico certificado e-entrado para hacer efectiva y |
|------------|---------------|---|--|

| No Radicador | ESTADO | DOCU OPORTUNO | DIAS EXCEDIDOS | AGES | FECHA RADICACION | EVENCIMIENTO |
|---------------|-----------|---------------|----------------|--------|------------------|-----------------------|
| E-2021-003059 | PENDIENTE | | 60,00 | -35,00 | 25,00 | 09/03/2021 08/06/2021 |

Se dio respuesta mediante el siguiente radicado en oráculo:

| FECHA HORA | GENERADOR EVENTO | EVENTO | DESCRIPCION | COMENTARIOS |
|---------------------|------------------------------|----------------------------|--|---|
| 2021/03/11 00:35:28 | Maria Alejandra Solano | ASIGNAR PROCESO ESPECIFICO | PROCESO ESPECIFICO [RECURSOS DE REPOSICION] ACTIVIDAD [GENERAR RESPUESTA] RESPONSABLE [Denice Jeanneth Romero López] | PARA SU INFORMACION Y FINES PERTINENTES SIN COMENTARIOS |
| 2021/05/26 14:40:40 | | ASIGNAR A EXPEDIENTE | ASIGNAR EXPEDIENTE [ACTUACIONES-ADMINISTRATIVAS-MISIONALES] | ASIGNAR AL EXPEDIENTE [ACTUACIONES-ADMINISTRATIVAS-MISIONALES-TARIFASTARIFA POR EMPRESA:2018-0159-ELECTRIFICADORA DEL HUILA - APROBACION DE INGRESOS DE DISTRIBUCION RESOLUCION CREG 015 DE 2018] |
| 2021/05/26 14:46:05 | Denice Jeanneth Romero López | FINALIZAR | * | SIN COMENTARIOS |

No se evidencia el radicado de notificación

Del 9 de marzo fecha de radicación de la entrada, al 26 de mayo fecha de finalización del proceso hay 52 días hábiles, fecha límite de respuesta el 8 de junio (60) días hábiles, y se dio respuesta antes es decir 8 días hábiles, pero el listado muestra -35 días.

Quejas y reclamos otros – cuadro excel

- Radicado E-2021-000049 Fecha de radicado de entrada 5 de enero, fecha de vencimiento de respuesta 27 de enero de 2021.

| | | | |
|------------|---------------|---|--|
| 2021/01/05 | E-2021-000049 | JOHANA CARRANZA REYES .JOHANA CARRANZA REYES | Asunto: RECLAMACION DE DOBLE PAGO QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS OTROS Mensaje: BUENAS TARDES SRES VANITI SA ESPPor medio de la presente, se presenta la reclamación formal de la cuenta No 62277368, por concepto de doble cobro al pasado 24 noviembre se pagó por la plataforma del banco Bogotá el valor de \$ 25.180 y en el mes de diciembre me emitieron nuevamente este cobro. Como si no se hubiera cancelado el cual fue cancelado por su totalidad de \$ |
|------------|---------------|---|--|

| No Radicador | ESTADO | DOCU OPORTUNO | DIAS EXCEDIDOS | AGES | FECHA RADICACION | EVENCIMIENTO |
|---------------|------------|---------------|----------------|-------|-----------------------|-------------------------|
| E-2021-000049 | CONTESTADO | 15,00 | 4,00 | 19,00 | 05/01/2021 27/01/2021 | S-2021-000444 En tiempo |

Se dio respuesta con el siguiente radicado

| FECHA HORA | GENERADOR EVENTO | EVENTO | DESCRIPCION | COMENTARIOS |
|---------------------|-------------------------|----------------------------|--|-----------------|
| 2021/01/05 09:49:33 | Gerardine Urquiza | ASIGNAR PROCESO ESPECIFICO | PROCESO ESPECIFICO [QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS OTROS] ACTIVIDAD [GENERAR RESPUESTA] RESPONSABLE [Gerardine Urquiza] | SIN COMENTARIOS |
| 2021/02/02 10:58:47 | Aura Yanna Gomez Pulido | CONTESTAR | DOCUMENTO S-2021-000444 HA SIDO ENVIADO COMO RESPUESTA | SIN COMENTARIOS |

Se pudo evidenciar que el tiempo de ejecución que aparece en ORACULO no está alineado con los tiempos y/o términos dados mediante Resolución 020/18, tal como se muestra en la siguiente imagen donde el término debe ser de 15 días, pero en ORACULO aparece 30 días.

| | | | |
|-----------|--|-----------------------------------|------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 9 de 19 |



COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)

INFORMACION DEL DOCUMENTO | INFORMACION REMITENTE/DESTINATARIO | INFORMACION DEL PROCESO | CL

INFORMACION GENERAL

ESTADO DEL DOCUMENTO: "ENVIADO"

PRIORIDAD DEL DOCUMENTO

INFORMACION DEL PROCESO

PROCESO GENERAL DE ENTRADA: PROCESOGENERAL

PROCESO ESPECIFICO DE ENTRADA: PROCESOESPECIFICO

CODIGO: 001

PROCESO: PROYECTOS DE RESPUESTA

REQUISITOS: NINGUNO

REQUIERE RESPUESTA: SI

TIEMPO DE EJECUCION: 00 DIAS

AUDITOR: Daisy Carquera

EXPEDIENTE

INFORMACION DE LA ACTIVIDAD

DIAS

COMENTARIOS

SIN COMENTARIOS

HISTORIA

VER INFORMACION SOBRE LA HISTORIA DEL DOCUMENTO DE SALIDA - [E-2021-000444]

VER INFORMACION SOBRE LA HISTORIA DE LA ENTRADA - [E-2021-000049]

VER INFORMACION SOBRE LA HISTORIA DEL BORRADOR - [B-2021-000390]

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

| ESTADO | FECHA/HORA PROCESADO | FECHA/HORA RADICACION | No. RADICACION | PROCESO |
|--------|----------------------|-----------------------|----------------|---------|
| | | | | |

Finalmente, la notificación se hizo el 2 de febrero de 2021, es decir 4 días después de la fecha de vencimiento.



Comisión de Regulación
de Energía y Gas
Bogotá, D.C.,



COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS (CREG)
No. Radicación: S-2021-000444 2/Feb/2021
No. REFERENCIA: E-2021-000049
Medio: CORREO No. Folios: 1 Anexos: 01
DESTINO: JOHANA CARRANZA REYES
Para Respuesta o adiciones favor Cite No. de Radicación

Señora
JOHANA CARRANZA REYES
icarranzareyes1@gmail.com
Calle 43A Sur No 72G – 20, Bloque 1 Apto 301
Bogotá

Asunto: Solicitud de estado de cuenta
Radicado CREG E-2021-000049
Expediente CREG: N/A

- Radicado E-2021-000093 Fecha de radicado de entrada 6 de enero, fecha de vencimiento de respuesta 28 de enero de 2021.

| | | | | | |
|---|---------------|---------------------------------|---------------------------------|---|-------------------------------------|
| 2021/01/06 | E-2021-000093 | VEEDURIA CIUDADANA VISION VITAL | VEEDURIA CIUDADANA VISION VITAL | Asunto: TRASLADO RECURSO DE QUEJA OSWALDO YEPES SANCHEZ NIC 2364027 | QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS OTROS |
| Mensaje: POR SOLICITUD DEL SEÑOR OSWALDO YEPES SANCHEZ DAMOS TRASLADO A ESA SUPERINTENDENCIA DEL RECURSO DE QUEJA SUSCRITO POR EL REFERIDO USUARIO PARA LO DE SU COMPETENCIA. | | | | | |

| No Radicator | ESTADO | DOCU | OPORTUNO | DIAS EXCEDIDOS | AGES | FECHA RADICACION | EVENCIMIENTO | |
|---------------|------------|------|----------|----------------|------|------------------|--------------|------------|
| E-2021-000093 | FINALIZADO | | | 15,00 | 0,00 | 12,00 | 06/01/2021 | 28/01/2021 |
| | | | | | | | | En tiempo |

Finalmente, el proceso se archivó por traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos el 25 de enero de 2021, es decir 3 días antes de la fecha de vencimiento.

| FECHA | HORA | GENERADOR EVENTO | EVENTO | DESCRIPCION | COMENTARIOS |
|------------|----------|-------------------|----------------------------|---|-------------|
| 2021/01/07 | 13:44:51 | Geraldine Urquiza | ASIGNAR PROCESO ESPECIFICO | PROCESO ESPECIFICO [QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS OTROS] SIN COMENTARIOS | |
| | | | | ACTIVIDAD [GENERAR RESPUESTA] RESPONSABLE [Geraldine Urquiza] | |
| 2021/01/25 | 08:13:34 | Geraldine Urquiza | FINALIZAR | SE ARCHIVA EL PROCESO AL SER COPIA DE RECURSO DE QUEJA PRESENTANDO A LA SSPD. | |

| | | | |
|-----------|--|-----------------------------------|-------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 10 de 19 |



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Procesar | Archivar | PROCESO RESPONDIDO | SOLICITAR DOCUMENTO | ANEXOS | VER IMPRESO | REALIZAR

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO | INFORMACIÓN REMITENTE/DESTINATARIO | INFORMACIÓN DEL PROCESO

INFORMACIÓN GENERAL

ESTADO DEL DOCUMENTO: FINALIZADO

INFORMACIÓN DEL PROCESO GENERAL

CODIGO: 009

PROCESO GENERAL: ATENCION PETICIONES Y CONSULTAS

REQUISITOS: NINGUNO

TIEMPO DE EJECUCION: 20 DIAS CALENDARIO

RESPONSABLE: Geraldine Urquiza

INFORMACIÓN DEL PROCESO ESPECIFICO

CODIGO: 0

PROCESO ESPECIFICO: QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS OTROS

REQUISITOS: REQUIERE RESPUESTA

TIEMPO DE EJECUCION: 5 DIAS

AUDITOR: German Castro Fiermuza

EXPEDIENTE

COMENTARIOS

¿SE ARCHIVA EL PROCESO AL SER COPIA DE RECURSO DE QUEJA PRESENTANDO A LA SERP...

HISTORIA

VER INFORMACION SOBRE LA HISTORIA DEL DOCUMENTO

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

Anexos para el documento No. E-2021-000093

| Anexo | Tamaño | Nombre |
|-------|--------|--|
| 0 | 1,0M | RECIBO QUEJA CONTRA CONECTIVO N° OSWALDO TEFER SANCHEZ ETC 23030101210 ETC 23040221_0000000001.pdf |

- Radicado TL-2021-000033 Fecha de radicado de entrada 13 de enero, fecha de vencimiento de respuesta 3 de febrero de 2021.

2021/01/13 TL-2021-000033 MOVISTAR,MOVISTAR MOVISTAR MOVISTAR falla de red comercial ocasiona afectación de servicio QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS OTROS de telefonía celular

| TL-2021-000033 | CONTESTADO | No Radicador | ESTADO | DOCU | OPORTUNO | DIAS EXCEDIDOS | AGES | FECHA RADICACION | VENCIMIENTO |
|----------------|------------|--------------|--------|-------|------------|----------------|---------------|------------------|-------------|
| TL-2021-000033 | CONTESTADO | 15,00 | 2,00 | 17,00 | 13/01/2021 | 03/02/2021 | EL 31/01/2021 | En tiempo | |

Se dio respuesta con radicado:



Bogotá, D.C.,

Señor
IVÁN SALCEDO HERNÁNDEZ
Director General
SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA S.A.
E.S.P. – SOPESA
sopesa@sopesa.com
Av. Providencia No. 2F-52 Edificio Leda 1º piso, Tel. (092) 840 0168
Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina



COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)
No. Radicación: 9-2021-000026 9/FEB/2021
No. REFERENCIA: TL-2020-000939, TL-2021-000024,
TL-2021-000033, TL-2021-000055, TL-2021-000054,
TL-2021-000055, TL-2021-000057, TL-2021-000071,
TL-2021-000076
Medio: CORREO No. Folios: 1 Anexos: SI
DESTINO: SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE SAN
ANDRÉS Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P. – SOPESA
Para Respuesta o adicionales favor Cite No. de Radicación



Bogotá, D.C.,

Señores
MOVISTAR
noc.movil@netcol.com.co

Asunto: Afectación del servicio de energía eléctrica
Radicado: CREG TL-2020-000939, TL-2021-000024, TL-2021-000033, TL-2021-000053, TL-2021-000054, TL-2021-000055, TL-2021-000057, TL-2021-000071, TL-2021-000076



COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)
No. Radicación: 9-2021-000026 9/FEB/2021
No. REFERENCIA: TL-2020-000939, TL-2021-000024,
TL-2021-000033, TL-2021-000053, TL-2021-000054,
TL-2021-000055, TL-2021-000057, TL-2021-000071,
TL-2021-000076
Medio: CORREO No. Folios: 1 Anexos: SI
DESTINO: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES
Para Respuesta o adicionales favor Cite No. de Radicación

De la fecha de radicado 13 de enero a la fecha de vencimiento para respuesta 31 de enero (según informe excel) hay 13 días hábiles hasta el 29 de enero y no 15 días, los 15 días hábiles darían como fecha de respuesta el 2 de febrero y según la trazabilidad en oráculo la respuesta se dio el 5 de febrero, es decir 2 días después

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO | INFORMACIÓN REMITENTE/DESTINATARIO | INFORMACIÓN DEL PROCESO

INFORMACIÓN VENCIMIENTO

FECHA DE VENCIMIENTO: 2021/02/03

TIEMPO REGLAMENTARIO: 15

DIAS HÁBILES TRANSCURRIDOS A HOY: 2

DIAS HÁBILES DESPUÉS DE VENCIDO: 2

RESPONSABLE DELEGADO: DOCUMENTO PENDIENTE

FECHA SALIDA: 2021/02/05

INFORMACIÓN DEL RADICADOR

RADICADOR: Eugenia Gomez

INFORMACIÓN GENERAL

No. RADICACION: TL-2021-000033- 2021, 01, 13

TIPO RADICACION: ENTRADA

FECHA DEL DOCUMENTO: 2021/01/13

No. ORIGEN:

INTENCION: INICIAL

MEDIO DE CORRESPONDENCIA: TRAMITES EN LINEA

TIPO DE DOCUMENTO: DOCUMENTO ELECTRONICO

INFORMACIÓN ADICIONAL

No. DE FOLIOS: 1

ANEXOS: falla de red comercial ocasiona afectación de servicio de telefonía celular

ASUNTO: falla de red comercial ocasiona afectación de servicio de telefonía celular

INFORMACIÓN DE EXPEDIENTES

VER INFORMACION SOBRE ASIGNACION DE EXPEDIENTES DEL DOCUMENTO

CLASE DOCUMENTO

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

ESTADO DEL DOCUMENTO: CONTESTADO

INFORMACIÓN DEL PROCESO GENERAL

CODIGO: 009

PROCESO GENERAL: ATENCION PETICIONES Y CONSULTAS

REQUISITOS: NINGUNO

TIEMPO DE EJECUCION: 20 DIAS CALENDARIO

RESPONSABLE: Geraldine Urquiza

INFORMACIÓN DEL PROCESO ESPECIFICO

CODIGO: 0

PROCESO ESPECIFICO: QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS OTROS

REQUISITOS: REQUIERE RESPUESTA

TIEMPO DE EJECUCION: 5 DIAS

AUDITOR: German Castro Fiermuza

EXPEDIENTE

INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD

ACTIVIDAD: GENERAR RESPUESTA

PROCEDIMIENTOS: NINGUNO

TIEMPO DE EJECUCION: 4 DIAS CALENDARIO

RESPONSABLE: Geraldine Urquiza

ENFORMADOS:

COMENTARIOS

¿SIN COMENTARIOS?

HISTORIA

VER INFORMACION SOBRE LA HISTORIA DEL DOCUMENTO

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

| ESTADO | FECHA/HORA PROCESADO | FECHA/HORA RADICACION | No. RADICACION | PROCESO |
|---------|----------------------|-----------------------|----------------|------------------------|
| ENVIADO | 2021/02/05 15:01:35 | 2021/01/13 20:05:25 | 9-2021-000033 | PROYECTOS DE RESPUESTA |
| ENVIADO | 2021/02/05 15:01:35 | 2021/01/13 20:14:55 | 9-2021-000033 | PROYECTOS DE RESPUESTA |

| | | | |
|-----------|--|-----------------------------------|-------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 11 de 19 |

| FECHA HORA | GENERADOR EVENTO | EVENTO | DESCRIPCION | CC |
|---------------------|--------------------------|----------------------------|---|-----------------|
| 2021/01/13 14:21:31 | Geraldine Urquiza | ASIGNAR PROCESO ESPECIFICO | PROCESO ESPECIFICO [QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS OTROS] SIN COMENTARIOS ACTIVIDAD [GENERAR RESPUESTA] RESPONSABLE [Geraldine Urquiza] | |
| 2021/02/05 14:57:24 | Aura Yamira Gomez Pulido | CONTESTAR | DOCUMENTO S-2021-000525 HA SIDO ENVIADO COMO RESPUESTA | SIN COMENTARIOS |
| 2021/02/05 15:02:06 | Aura Yamira Gomez Pulido | CONTESTAR | DOCUMENTO S-2021-000526 HA SIDO ENVIADO COMO RESPUESTA | SIN COMENTARIOS |

- Radicado E-2021-002263 Fecha de radicado de entrada 18 de febrero, fecha de vencimiento de respuesta 11 de marzo de 2021.

| No Radicador | ESTADO | DOCU | OPORTUNO | DIAS EXCEDIDOS | AGES | FECHA RADICACION | EVENCIMIENTO |
|---------------|------------|-------|----------|----------------|------------|------------------|---------------|
| E-2021-002263 | CONTESTADO | 15,00 | 10,00 | 25,00 | 18/02/2021 | 11/03/2021 | EL 25/03/2021 |

2021/02/18 E-2021-002263 LUIS OSPINA,LUIS OSPINA Asunto: Acoso y hostigamiento de Usos de Occidente Mensajes Gases de Occidente, día de por medio, envía a la casa de mi mamá un señor que dice que va a cortar el gas. Mi mamá tiene 90 años, es paciente oncológica, y solo dispone del gas para preparar sus alimentos. Gases de Occidente la tiene atomizada con la periódica constante amenaza. Los antecedentes son: 1.- El 19 de enero de 2020, mediante orden de servicios de Gases de Occidente

Se dio respuesta con radicado:

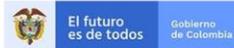
| | | | | |
|------------|---------------|-------------------------|---|------------------------|
| 2021/03/25 | S-2021-001320 | LUIS OSPINA,LUIS OSPINA | RESPUESTA RADICADOS E-2021-002263 Y E-2021-002773 QUEJA CONTRA GASES DE OCCIDENTE | PROYECTOS DE RESPUESTA |
|------------|---------------|-------------------------|---|------------------------|



Bogotá, D.C.,

Señor
LUIS OSPINA
e-mail: ospinaluca@gmail.com

Asunto: Radicados CREG E-2021-002263 y CREG E-2021-002773.



COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS (CREG)
No. Radicación: S-2021-001320 26/Mar/2021
No. REFERENCIA: E-2021-002263, CREG E-2021-002773
Medio: CORREO No. Folios: 2 Anexos: NO
DESTINO: LUIS OSPINA
Para Respuesta o adicionales favor Cite No. de Radicación

| COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG) | | | | |
|---|------------------------------------|----------------------|----------------|------------------------|
| INFORMACION DEL DOCUMENTO | INFORMACION REMITENTE/DESTINATARIO | | | |
| INFORMACION GENERAL | | | | |
| ESTADO DEL DOCUMENTO: <input checked="" type="checkbox"/> CONTESTADO | | | | |
| PROPIEDAD DEL DOCUMENTO: | | | | |
| INFORMACION DEL PROCESO GENERAL | | | | |
| CODIGO: 809 | | | | |
| PROCESO GENERAL: <input checked="" type="checkbox"/> ATENCION PETICIONES Y CONSULTAS | | | | |
| REQUISITOS: NINGUNO | | | | |
| TIEMPO DE EJECUCION: 20 DIAS CALENDARIO | | | | |
| RESPONSABLE: Maria Alejandra Salas | | | | |
| INFORMACION DEL PROCESO ESPECIFICO | | | | |
| CODIGO: | | | | |
| PROCESO ESPECIFICO: <input checked="" type="checkbox"/> QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS OTROS | | | | |
| CODIGO PROCESO: 8 | | | | |
| REQUISITOS: | | | | |
| REQUIERE RESPUESTA: | | | | |
| TIEMPO DE EJECUCION: 8 DIAS | | | | |
| AUDITOR: <input checked="" type="checkbox"/> Daisy Cepeda | | | | |
| EMERGENTE: | | | | |
| INFORMACION DE LA ACTIVIDAD | | | | |
| ACTIVIDAD: <input checked="" type="checkbox"/> GENERAR RESPUESTA | | | | |
| PROCEDIMIENTOS: NINGUNO | | | | |
| TIEMPO DE EJECUCION: 4 DIAS CALENDARIO | | | | |
| RESPONSABLE: Julia Sanchez | | | | |
| INFORMADOS: | | | | |
| COMENTARIOS | | | | |
| ¿HAYA SU INFORMACION Y FINES PERTINENTES SIN COMENTARIOS? <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| HISTORIA | | | | |
| VER INFORMACION SOBRE LA HISTORIA DEL DOCUMENTO <input type="checkbox"/> | | | | |
| DOCUMENTOS ESENCIALES | | | | |
| ESTADO | FECHAS DE PROCESADO | FECHAS DE RADICACION | No. RADICACION | PROCESO |
| ENVIADO | 2021/02/18 | 2021/02/18 | S-2021-001320 | PROYECTOS DE RESPUESTA |
| ENVIADO | 2021/03/25 | 2021/03/25 | S-2021-001320 | PROYECTOS DE RESPUESTA |

Se dio respuesta 10 días después de la fecha establecida, es decir el 26 de marzo de 2021.

Consultas – cuadro excel

- Radicado E-2021-001045 Fecha de radicado de entrada 21 de febrero, fecha de vencimiento de respuesta 11 de marzo de 2021.

| No Radicacion | ESTADO DOCUMENTO | TIEMPO OPORTUNO | IAS EXCEDIDOS | AGES A RADICACION | EVENCIMIENTO |
|---------------|------------------|-----------------|---------------|-------------------|--------------|
|---------------|------------------|-----------------|---------------|-------------------|--------------|

| | | | |
|-----------|--|-----------------------------------|-------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 12 de 19 |

| | | | | | | |
|---------------|-----------|-------|-------------|------------|------------|----|
| E-2021-001045 | PENDIENTE | 35,00 | 23,00 58,00 | 21/01/2021 | 11/03/2021 | lv |
|---------------|-----------|-------|-------------|------------|------------|----|

No se encontró la trazabilidad en oráculo de la respuesta

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)

INFORMACION DEL DOCUMENTO | INFORMACION REMITENTE/DESTINATARIO | INFORMACION

INFORMACION GENERAL

ESTADO DEL DOCUMENTO PENDIENTE

PRIORIDAD DEL DOCUMENTO

INFORMACION DEL PROCESO GENERAL

CODIGO 009

PROCESO GENERAL ATENCION PETICIONES Y CONSULTAS

REQUISITOS NINGUNO

TIEMPO DE EJECUCION 20 DIAS CALENDARIO

RESPONSABLE Geraldine Urquiza

INFORMACION DEL PROCESO ESPECIFICO

CODIGO

PROCESO ESPECIFICO CONSULTAS

CODIGO PROCESO 1

REQUISITOS

REQUIERE RESPUESTA

TIEMPO DE EJECUCION 30 DIAS

AUDITOR Diego Armando Chitiva

EXPEDIENTE

INFORMACION DE LA ACTIVIDAD

ACTIVIDAD GENERAR RESPUESTA

PROCEDIMIENTOS NINGUNO

TIEMPO DE EJECUCION 30 DIAS CALENDARIO

RESPONSABLE Ivan Ferreira

INFORMADOS

COMENTARIOS

SIN COMENTARIOS

SI

HISTORIA

VER INFORMACION SOBRE LA HISTORIA DEL DOCUMENTO

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

| ESTADO | FECHA/HORA PROCESADO | FECHA/HORA RADICACION | No. RADICACION | PROCESO |
|--------|----------------------|-----------------------|----------------|---------|
|--------|----------------------|-----------------------|----------------|---------|

HISTORIA

| FECHA HORA | GENERADOR EVENTO | EVENTO | DESCRIPCION | COMENTARIO |
|------------------------|-------------------|----------------------------|---|-----------------|
| 2021/01/22 10:28:06 | Geraldine Urquiza | ASIGNAR PROCESO ESPECIFICO | PROCESO ESPECIFICO [CONSULTAS] ACTIVIDAD [GENERAR RESPUESTA] RESPONSABLE [Ivan Ferreira] | SIN COMENTARIOS |

- Radicado E-2021-001340 Fecha de radicado de entrada 27 de enero, fecha de vencimiento de respuesta 17 de marzo de 2021.

| No Radicacion | ESTADO DOCUMENTO | TIEMPO OPORTUNO IAS EXCEDIDOS | AGES A RADICACION | FEVENCIMIENTO |
|---------------|------------------|-------------------------------|-------------------|-----------------------|
| E-2021-001340 | PENDIENTE | 35,00 | 19,00 54,00 | 27/01/2021 17/03/2021 |

| | | | | |
|------------|---------------|--|--|-----------|
| 2021/01/27 | E-2021-001340 | FEDEBIOCOMBUSTIBLES.JORGE BENDECK OLIVELLA | Asunto: Comunicación Contribución Especial CREG Mensaje: Bogotá, Enero 27 de 2021 Doctor JORGE ALBERTO VALENCIA MARIN Director Ejecutivo Comisión Reguladora de Energía y Gas CREG Despacho Apreciado Director: Con un respetuoso saludo y en representación de los productores de biocombustibles y sus materias primas, nos dirigimos a usted con el fin de expresar nuestra posición respecto de la contribución especial | CONSULTAS |
|------------|---------------|--|--|-----------|

No se encontró la trazabilidad en oráculo de la respuesta

HISTORIA

| FECHA HORA | GENERADOR EVENTO | EVENTO | DESCRIPCION | COMENTARIO |
|------------------------|-------------------|----------------------------|---|-----------------|
| 2021/01/28 19:58:30 | Geraldine Urquiza | ASIGNAR PROCESO ESPECIFICO | PROCESO ESPECIFICO [CONSULTAS] ACTIVIDAD [GENERAR RESPUESTA] RESPONSABLE [Ivan Ferreira] | SIN COMENTARIOS |

Solicitudes Información – cuadro excel

| | | | |
|-----------|--|-----------------------------------|-------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 13 de 19 |

- Radicado E-2021-002560 fecha de radicado de entrada 25 de febrero, fecha de vencimiento de respuesta 26 de marzo de 2021.

| No Radicador | ESTADO | DOCU | O PORTUNO | IAS EXCEDIDOS | AGES | A RADICACION | VENCIMIENTO |
|---------------|-----------|------|-----------|---------------|-------|--------------|-------------|
| E-2021-002560 | PENDIENTE | | 20,00 | 13,00 | 33,00 | 25/02/2021 | 26/03/2021 |

| | | | | |
|------------|---------------|---|--|--------------------------|
| 2021/02/25 | E-2021-002560 | ESPIGAS S.A. E.S.P. - ESPIGAS S.A. E.S.P.-JORGE LUIS ESCALANTE H. | Asunto: Solicitud instrucciones de cargue FTF Espigas SA ESP. Mensajes Buenos días, Según elAuto de pruebas dentro de la actuación administrativa iniciada con base en la solicitud de la empresaESPIGAS S.A. E.S.P.para la aprobación de cargos de distribución de gas combustible por redes para el mercado relevante conformado por el Municipio de Moniquirá en el Departamento de Boyacá, que se encuentra adjunto, la Comisión debía | SOLICITUD DE INFORMACION |
|------------|---------------|---|--|--------------------------|

| FECHA HORA | GENERADOR EVENTO | EVENTO | DESCRIPCION | COMENTARIOS |
|---------------------|------------------------|----------------------------|---|---|
| 2021/02/25 23:48:59 | Maria Alejandra Solano | ASIGNAR PROCESO ESPECIFICO | PROCESO ESPECIFICO [SOLICITUD DE INFORMACION] ACTIVIDAD [GENERAR RESPUESTA] RESPONSABLE [Julia Sanchez] | PARA SU INFORMACION Y FINES PERTINENTES SIN COMENTARIOS |

No se evidencia trazabilidad de la respuesta en oráculo.

- Radicado E-2021-002767 fecha de radicado de entrada 2 de marzo, fecha de vencimiento de respuesta 31 de marzo de 2021.

| | | | | |
|------------|---------------|--|--|--------------------------|
| 2021/03/02 | E-2021-002767 | HIDROCARBUROS DEL CASANARE S.A.S. -HIDROCASANARE-ANGEL CASTAÑEDA | Asunto: TRAMITE TARIFARIO ENERCA Mensajes: Señores Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG Ciudad Referencia: Solicitud autorización de acceso al Expediente CREG 2020-0168Ángel Castañeda Manrique, en mi calidad de apoderado de la sociedad Hidrocarburos del Casanare SAS dentro de la actuación administrativa de la referencia (Expediente CREG 2020-0168), respetuosamente por medio del presente solicito se autorice el acceso | SOLICITUD DE INFORMACION |
|------------|---------------|--|--|--------------------------|

| No Radicador | ESTADO | DOCU | O PORTUNO | IAS EXCEDIDOS | AGES | A RADICACION | VENCIMIENTO |
|---------------|-----------|------|-----------|---------------|-------|--------------|-------------|
| E-2021-002767 | PENDIENTE | | 20,00 | 10,00 | 30,00 | 02/03/2021 | 31/03/2021 |

Se dio respuesta con radicado

| FECHA HORA | GENERADOR EVENTO | EVENTO | DESCRIPCION | COMENTARIOS |
|---------------------|------------------------|----------------------------|--|---|
| 2021/03/02 21:18:09 | Maria Alejandra Solano | ASIGNAR PROCESO ESPECIFICO | PROCESO ESPECIFICO [SOLICITUD DE INFORMACION] ACTIVIDAD [GENERAR RESPUESTA] RESPONSABLE [Luz Maria Dapina] | PARA SU INFORMACION Y FINES PERTINENTES SIN COMENTARIOS |
| 2021/05/19 21:11:03 | | ASIGNAR A EXPEDIENTE | ACTUACIONES-ADMINISTRATIVAS-MISIONALES) ASIGNAR AL EXPEDIENTE | |
| 2021/06/08 11:43:47 | Luz Maria Dapina | FINALIZAR | * | SE DIÓ RESPUESTA CON EL RADICADO S-2021-002441. |

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)

INFORMACION DEL DOCUMENTO | INFORMACION REMITENTE/DESTINATARIO | INFORMACION

INFORMACION VENCIMIENTO

FECHA DE VENCIMIENTO: 2021/05/06

TIEMPO REGLAMENTARIO: 20

DIAS HABILES TRANSCURRIDOS A HOY

DIAS HABILES DESPUES DE VENCIDO: 20

INFORMACION DEL RADICADOR

RADICADOR: Luz Maria Dapina

INFORMACION GENERAL

No. RADICACION: S-2021-002441

TIPO RADICACION: SALIDA

FECHA DEL DOCUMENTO: 2021/05/19

FECHA DE SALIDA: SI NO

No. ORIGEN

INTENCION: RESPUESTA

No. REFERENCIA1: E-2021-004003

REFERENCIA ENCONTRADA

No. REFERENCIA2

No. REFERENCIA3

MEDIO DE CORRESPONDENCIA: CORREO

TIPO DE DOCUMENTO: CARTA

EMISOR

CONCEPTO: NO

INFORMACION ADICIONAL

No. DE FOLIOS: 3

ANEXOS: NO

ASUNTO: ASUNTO DOCUMENTO ORIGEN: ASUNTO: PROCESO DE DEFINICION DE TARIFA ENERCA

INFORMACION DE EXPEDIENTES

VER INFORMACION SOBRE ASIGNACION DE EXPEDIENTES DEL DOCUMENTO

| | | | |
|-----------|--|-----------------------------------|-------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 14 de 19 |



Bogotá, D.C.,

Señor
ÁNGEL CASTAÑEDA MANRIQUE
Apoderado
HIDROCARBUROS DEL CASANARE S.A.S. – HIDROCASANARE S.A.S.
acastaneda@espil.com

Asunto: Radicados CREG E-2021-002767, E-2021-004053.



COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS (CREG)
No. Radicación: E-2021-002441
No. REFERENCIA: E-2021-002767; E-2021-004053
Medio: CORREO No. Folios: 5 Anexos: NO
DESTINO: HIDROCARBUROS DEL CASANARE S.A.S.
- HIDROCASANARE S.A.S.
Para Respuesta o adicionales favor Cite No. de Radicación

Se dio respuesta 44 días después de la fecha establecida y según listado de excel aparecen 10 días excedidos.

Quejas y reclamos CREG – cuadro excel

- Radicado E-2021-001957 fecha de radicado de entrada 11 de febrero, fecha de vencimiento de respuesta 4 de marzo de 2021.

| No Radicacion | ESTADO | DOCUO | OPORTUNO | IAS EXCEDIDOS | AGES | A RADICACION | VENCIMIENTO |
|---------------|-----------|-------|----------|---------------|-------|--------------|-------------------------------------|
| E-2021-001957 | PENDIENTE | | | 15,00 | 28,00 | 43,00 | 11/02/2021 04/03/2021 EL 05/04/2021 |

2021/02/11 E-2021-001957 MARIA EUGENIA MURILLO RAMIREZ, MARIA EUGENIA MURILLO RAMIREZ Asunto: RV: Certificación laboral Mensaje: Buenos días Por favor me colaboran con la radicación de esta solicitud. Atentamente De: Ingrid Barrera <ingrid.barrera@creg.gov.co> Enviado el: lunes 01 de febrero de 2021 5:42 p. m. Para: Luz Mary Galvis Nieto <luz.galvis@creg.gov.co> Asunto: RV: Certificación laboral De: maria eugenia murillo ramirez <maria_murillo@hotmail.com> Enviado: viernes 22 de marzo de 2021 4:27 p. m. Para: Ingrid Barrera

No se puede evidenciar el radicado de salida solo aparece el borrador de la salida BS-2021-001337 del 5 de abril de 2021, tomando esta última fecha hay 19 días excedidos en que se dio la respuesta, no 28 como muestra el listado en excel.

| HISTORIA | | | |
|---------------------|------------------------|----------------------------|--|
| FECHA HORA | GENERADOR EVENTO | EVENTO | DESCRIPCION |
| 2021/02/11 19:23:28 | Maria Alejandra Solano | ASIGNAR PROCESO ESPECIFICO | PROCESO ESPECIFICO [QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS CREG] SIN COMENTARIOS ACTIVIDAD [GENERAR RESPUESTA] RESPONSABLE [Luz Mary Galvis] |
| 2021/02/17 20:19:53 | Ingrid Marcela Barrera | PROCESAR | ACTIVIDAD [GENERAR RESPUESTA] RESPONSABLE [Ingrid Marcela Barrera] A ACTIVIDAD [GENERAR RESPUESTA] RESPONSABLE [Luz Mary Galvis] |

| | | | |
|-----------|--|-----------------------------------|-------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 15 de 19 |

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)

INFORMACION DEL DOCUMENTO | INFORMACION REMITENTE/DESTINATARIO | INFORMACION

INFORMACION GENERAL

ESTADO DEL DOCUMENTO: PENDIENTE

PRIORIDAD DEL DOCUMENTO:

INFORMACION DEL PROCESO GENERAL

CODIGO: 009

PROCESO GENERAL: ATENCION PETICIONES Y CONSULTAS

REQUISITOS: NINGUNO

TIEMPO DE EJECUCION: 20 DIAS CALENDARIO

RESPONSABLE: Maria Alejandra Solano

INFORMACION DEL PROCESO ESPECIFICO

CODIGO:

PROCESO ESPECIFICO: QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS CREG

CODIGO PROCESO: 0

REQUISITOS:

REQUIERE RESPUESTA:

TIEMPO DE EJECUCION: 30 DIAS

AUDITOR: Diego Armando Chitiva

EXPEDIENTE:

INFORMACION DE LA ACTIVIDAD

ACTIVIDAD: GENERAR RESPUESTA

PROCEDIMIENTOS: NINGUNO

TIEMPO DE EJECUCION: 20 DIAS CALENDARIO

RESPONSABLE: Luz Mary Galvis

INFORMADOS:

COMENTARIOS

SIN COMENTARIOS

HISTORIA

VER INFORMACION SOBRE LA HISTORIA DEL DOCUMENTO

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

| ESTADO | FECHA/HORA PROCESADO | FECHA/HORA RADICACION | No. RADICACION | PROCESO |
|-----------|----------------------|-----------------------|----------------|------------------------|
| PENDIENTE | 2021/04/05 20:45:29 | 2021/04/05 20:45:29 | 89-2021-001337 | PROYECTOS DE RESPUESTA |

Congreso Entes de Control – cuadro excel

- Radicado E-2021-001938 fecha de radicado de entrada 11 de febrero, fecha de vencimiento de respuesta 18 de febrero de 2021.

| | | | |
|--------------------------|--|---|---|
| 2021/02/11 E-2021-001938 | SENADO DE LA REPUBLICA JOSE DAVID NAME CARDOZO | Asunto: SOLICITUD DE INFORMACION Mensaje: Adjuntamos al presente solicitud de informacion. Por favor considere el medio ambiente antes de imprimir este correo electrónico! AVISO DE CONFIDENCIALIDAD. Este correo y la información contenida o adjunta al mismo es privada y confidencial y va dirigida exclusivamente a su destinatario. El Congreso de la República de Colombia - Senado de la República informa a quien | CONGRESO REP DIAN SEC HAC MUN ORG CONTROL |
|--------------------------|--|---|---|

| No Radicacion | ESTADO | DOCU | OPORTUNO | IAS | EXCEDIDOS | AGES | A RADICACION | VENCIMIENTO |
|---------------|------------|------|----------|-------|------------|------------|-------------------------------------|-------------|
| E-2021-001938 | CONTESTADO | 5,00 | 12,00 | 17,00 | 11/02/2021 | 18/02/2021 | SALIDA S-2021-000667 DEL 12/02/2021 | En tiempo |

Se dio respuesta con los siguientes radicados

PROCESAR | ARCHIVAR | PROCESO RESPONDIDO | SOLICITAR DOCUMENTO | ANEXOS | VER IMPRESO | SALIR

PROCESO GENERAL: ATENCION PETICIONES Y CONSULTAS

REQUISITOS: NINGUNO

TIEMPO DE EJECUCION: 20 DIAS CALENDARIO

RESPONSABLE: Maria Alejandra Solano

INFORMACION DEL PROCESO ESPECIFICO

CODIGO:

PROCESO ESPECIFICO: CONGRESO REP DIAN SEC HAC MUN ORG CONTROL

CODIGO PROCESO: 0

REQUISITOS:

REQUIERE RESPUESTA:

TIEMPO DE EJECUCION: 10 DIAS

AUDITOR: Henry Navarro

EXPEDIENTE:

INFORMACION DE LA ACTIVIDAD

ACTIVIDAD: GENERAR RESPUESTA

PROCEDIMIENTOS: NINGUNO

TIEMPO DE EJECUCION: 10 DIAS HABILIS

RESPONSABLE: Alonso Mayello Cardona

INFORMADOS:

COMENTARIOS

SIN COMENTARIOS

HISTORIA

VER INFORMACION SOBRE LA HISTORIA DEL DOCUMENTO

DOCUMENTOS REFERENCIADOS

| ESTADO | FECHA/HORA PROCESADO | FECHA/HORA RADICACION | No. RADICACION | PROCESO |
|---------|----------------------|-----------------------|----------------|------------------------|
| ENVIADO | 2021/02/17 09:09:57 | 2021/02/12 08:02:11 | S-2021-000987 | PROYECTOS DE RESPUESTA |
| ENVIADO | 2021/02/18 08:30:12 | 2021/02/01 12:34:25 | S-2021-000684 | PROYECTOS DE RESPUESTA |
| ENVIADO | 2021/02/18 08:24:00 | 2021/02/12 12:39:39 | S-2021-000665 | PROYECTOS DE RESPUESTA |
| ENVIADO | 2021/02/18 08:27:57 | 2021/02/02 12:45:07 | S-2021-000668 | PROYECTOS DE RESPUESTA |
| ENVIADO | 2021/02/08 19:30:43 | 2021/03/01 08:20:18 | S-2021-000976 | PROYECTOS DE RESPUESTA |

HISTORIA

| FECHA HORA | GENERADOR EVENTO | EVENTO | DESCRIPCION | COM |
|---------------------|--------------------------|----------------------------|---|-----------------|
| 2021/02/11 14:44:16 | Maria Alejandra Solano | ASIGNAR PROCESO ESPECIFICO | PROCESO ESPECIFICO [CONGRESO REP DIAN SEC HAC MUN ORG CONTROL] ACTIVIDAD [GENERAR RESPUESTA] RESPONSABLE [Alonso Mayello Cardona] | SIN COMENTARIOS |
| 2021/02/17 09:09:57 | Aura Yamira Gomez Pulido | CONTESTAR | DOCUMENTO S-2021-000667 HA SIDO ENVIADO COMO RESPUESTA | SIN COMENTARIOS |
| 2021/02/18 08:30:12 | Aura Yamira Gomez Pulido | ADICIONAR | DOCUMENTO S-2021-000684 HA SIDO ENVIADO COMO ADICIONAL | SIN COMENTARIOS |
| 2021/02/18 08:24:00 | Aura Yamira Gomez Pulido | ADICIONAR | DOCUMENTO S-2021-000665 HA SIDO ENVIADO COMO ADICIONAL | SIN COMENTARIOS |
| 2021/02/18 08:28:10 | Aura Yamira Gomez Pulido | ADICIONAR | DOCUMENTO S-2021-000668 HA SIDO ENVIADO COMO ADICIONAL | SIN COMENTARIOS |
| 2021/03/08 10:00:55 | Aura Yamira Gomez Pulido | CONTESTAR | DOCUMENTO S-2021-000976 HA SIDO ENVIADO COMO RESPUESTA | SIN COMENTARIOS |

| | | | |
|-----------|--|-----------------------------------|-------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 16 de 19 |



Bogotá, D.C.,

Honorable Senador
JOSÉ DAVID NAME CARDOZO
Senado de la República
Carrera 7 No. 8 – 68 Edificio Nuevo del Congreso |
Av. Calle 26 # 69 D-91 Torre 1, Piso 9°
Ciudad

Asunto: Comunicación radicado CREG E-2021-001938
Infraestructura De Importación de Gas del Pacífico



COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS (CREG)
No. Radicación: S-2021-000667 17/Feb/2021
No. REFERENCIA: E-2021-001938
Medio: CORREO No. Folios: 5 Anexos: NO
DESTINO: SENADO DE LA REPUBLICA
Para Respuesta o adiciones favor Cite No. de Radicación

Se dio respuesta 1 día antes del término establecido y según listado de excel aparecen 12 días excedidos.

Con este radicado se da alcance al radicado anterior S-2021-000667, y con este se darían los 12 días excedidos.



Bogotá, D.C.,

Honorable Senador
JOSÉ DAVID NAME CARDOZO
SENADO DE LA REPUBLICA
jose.name.cardozo@senado.gov.co
emontero@josename.com
info@josename.com

Asunto: Pregunta 14 de comunicación con radicado E-2021-001938
Alcance respuesta con radicado S-2021-000667



COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS (CREG)
No. Radicación: S-2021-000976 8/Mar/2021
No. REFERENCIA: E-2021-001938
Medio: CORREO No. Folios: 3 Anexos: SI
DESTINO: SENADO DE LA REPUBLICA
Para Respuesta o adiciones favor Cite No. de Radicación

Relación de Hallazgos

Producto de la auditoría al proceso de Atención de Peticiones y Consultas, se determinaron los siguientes hallazgos:

Hallazgo No. 1 – Desactualización procedimientos y Reglamento Interno

De acuerdo con la revisión de los procedimientos “Atención peticiones AP-PR-001” y “Atención de quejas, reclamos y sugerencias” que hacen parte del proceso de Atención de Peticiones y Consultas, y al reglamento interno establecido mediante la resolución 020 de 2018, se evidencia que estos no están actualizados de conformidad con los parámetros establecidos en la Ley 2080 de 2021. Igualmente, no hay evidencia de la inclusión del tema de denuncias establecida en la guía anticorrupción y de atención al ciudadano.

Esta situación evidencia inconsistencia en lo señalado dentro de los procedimientos y el reglamento interno, frente a la normatividad vigente, debido a faltas de control y seguimiento de los documentos señalados y la reglamentación.

Hallazgo No. 2 – Gestión Riesgos – Materialización riesgo

Revisados los documentos soporte y los informes trimestrales, se evidencia que se materializó el riesgo identificado dentro del proceso de PQRS “No resolver las PQRS oportunamente” sin que se hubiera dado 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. Lo anterior, evidencia faltas de control y seguimiento por parte de la primera y segunda líneas de defensa, incumpliendo directrices dadas en la política de administración de riesgos.

| | | | |
|-----------|--|--------------------------------------|-------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 17 de 19 |

Hallazgo No. 3 – Respuestas por fuera del término y diferencias en los reportes frente a ORACULO

Revisados los tiempos de respuesta dados en algunos casos, se determina que se dio respuesta a los requerimientos excediendo el plazo determinado en la normatividad vigente, evidenciando falta de controles y seguimiento a las peticiones presentadas e incumpliendo lo reglado frente al tema.

Al cruzar la información registrada en los informes trimestrales frente a lo reportado en el aplicativo ORACULO, se evidencia diferencias en los tiempos reportados, no siendo consistente la información y generando incertidumbre. Lo anterior hace que se generen reprocesos por parte de los responsables, al tener que revisar de manera manual la información y cruzarla ORACULO - INTELLIPRINT

El tiempo de ejecución que aparece en ORACULO no está alineado con los tiempos y/o términos dados mediante Resolución 020/18, presentándose diferencia en fechas.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Desarrollar las acciones de mejora 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.
- 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.
- Revisar y ajustar el mapa de riesgos del proceso para que este alienado con la política de administración del riesgo establecida en la CREG.
- Se sugiere que se unifiquen los criterios de peticiones establecidos en el informe de excel con los que aparecen en la Resolución 020 de 2018 y si es necesario actualizar la resolución en el numeral 8.
- 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.
- Adelantar las acciones tendientes a garantizar que la información que contiene ORACULO sea consistente con lo que se reporta en los informes trimestrales, a fin de tener certidumbre de la información. Igualmente, ajustar los tiempos de ejecución del ORACULO con los términos de la normatividad vigente para las respuestas.
- Se evidencia reprocesos al momento de reportar la información trimestral, dado que lo que genera ORACULO, es objeto de revisión y se da alcance a lo reportado, lo que genera incertidumbre en la calidad de la información.

PLAN DE MEJORAMIENTO: establecer plan de mejoramiento para subsanar las observaciones evidenciadas. El plazo de entrega debe hacerse a más tardar el 30 de junio de 2021

Elaboró:



Mallen Vargas Sánchez



Raúl Jurado Velandia

| | | | |
|-----------|--|--------------------------------------|-------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 18 de 19 |



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS (CREG)
11/08/2021 16:03:04
No. RADICACION I-2021-001690
No. FOLIOS 1 ANEXOS NO
Para Respuesta o Adicionales Cite No. de Radicación

| | | | |
|-----------|--|--------------------------------------|-------------------|
| Proceso | GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN | Código: GC-FT-003 | Versión: 0 |
| Documento | INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA | Fecha última revisión: 05/08/2016 | Páginas: 19 de 19 |