

INFORME DE GESTIÓN Y DE RESULTADOS 2020

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

BOGOTÁ D.C.

2021

CORTESÍA Y EDITORIAL

Iván Duque Márquez

Presidente de la República

MIEMBROS DE LA COMISIÓN

Diego Mesa Puyo

Ministro de Minas y Energía

Miguel Lotero Robledo

Viceministro de Energía

Alberto Carrasquilla Barrera

Ministro de Hacienda y Crédito Público

Luis Alberto Rodríguez

Director Departamento Nacional de Planeación

Natasha Avendaño

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

COMITÉ DE EXPERTOS

Jorge Alberto Valencia Marín (Director Ejecutivo)

Daisy Cerquera Lozada

Germán Castro Ferreira

Henry Navarro Sánchez

José Fernando Prada

María Claudia Alzate Monroy

Óscar Muñoz Correa

Luis Julián Zuluaga (E)

COORDINACIÓN EDITORIAL

María Alejandra Solano

Diana María Velandia

Ricardo Alonso Jaramillo

Contenido

1. ENERGÍA ELÉCTRICA.....	6
1.1 Mercado de energía	6
1.1.1 Mercado de energía mayorista.....	6
1.1.2 Cargo por Confiabilidad.....	8
1.2 Transmisión de Energía Eléctrica	10
1.2.1 Modificación de la Resolución CREG 022 de 2001	11
1.2.2 Esquema de separación de áreas.....	11
1.2.3 Conexión temporal de generadores	11
1.2.4 Procedimiento de conexión al SIN.....	11
1.2.5 Convocatorias en el Sistema de Transmisión Nacional	12
1.2.6 Actualización de cargos de transmisión	12
1.3 Distribución de Energía Eléctrica	12
1.3.1 Resoluciones de aprobación de ingresos	13
1.3.2 Actualización planes de inversiones.....	13
1.3.3 Convocatorias en el Sistema de Transmisión Regional.....	13
1.4 Comercialización de Energía Eléctrica	14
1.4.1 Respuesta de la demanda	14
1.4.2 Opción tarifaria.....	14
1.4.3 Mecanismo de comercialización de energía	14
1.5 Autogeneración y Generación Distribuida.....	15
1.6 ALUMBRADO PÚBLICO.....	15
1.7 Zonas No Interconectadas	16
1.7.1 Metodología de remuneración	16
1.9 Transversales de Energía Eléctrica	16
2. GAS NATURAL	17
2.1 Mercado mayorista de gas natural	17
2.1.1. Comercialización de transporte de gas natural.....	17
2.1.2 Gestor del Mercado.....	17
2.2 Transporte de gas natural	17

2.2.1 Metodología de remuneración de transporte de gas	17
2.2.2 Valoración de gasoductos que terminaron período de vida útil normativo.....	17
2.2.3 Remuneración de proyectos del plan de abastecimiento de gas -PAG.....	18
2.3 Distribución de gas natural	18
2.3.1 Aprobación de cargos de distribución de gas combustible para mercados existentes	18
2.3.2 Aprobación cargos de distribución y comercialización para mercados nuevos.....	19
2.4. Comercialización MINORISTA de gas natural.....	19
2.4.1 Metodología para la remuneración de la actividad de comercialización minorista	19
2.4.2 Fórmula Tarifaria	20
3. GAS LICUADO DE PETRÓLEO	20
3.1 Comercialización mayorista	20
3.2. Distribución y comercialización minorista	21
3.2.1 Parámetros de conducta y participación de los agentes	21
3.3 CÓDIGO de medida	21
4. COMBUSTIBLES LÍQUIDOS	22
4.1 Reglas COMERCIALES ENTRE MAYORISTAS Y MINORISTAS.....	22
4.2 Reglamento de transporte de combustibles líquidos	22
4.3 AVANCES EN REGULACIÓN DE TARIFAS PARA COMBUSTIBLES LIQUIDOS	22
5. TRANSVERSALES A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....	22
5.1 Tasa de descuento	23
6. EMERGENCIA SANITARIA COVID-19	23
6.1 Energía eléctrica.....	23
6.1.1 Opción tarifaria	23
6.1.2 Diferimiento del pago por parte de los usuarios	24
6.1.3 Medidas de flexibilización de compromisos del mercado.....	25
6.1.4 Usuarios en Zonas No Interconectadas	25
6.2 GAS COMBUSTIBLE POR REDES	26
6.2.1. Comercialización minorista de Gas combustible por redes.....	26
6.2.2. Comercialización mayorista de Gas Natural	26
6.3. GAS LICUADO DE PETRÓLEO, GLP.....	26
7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	27
7.1. Comunicaciones y participación ciudadana.....	27
Talleres temáticos	28

Gestión administrativa y financiera CREG	31
8. Peticiones quejas y reclamos	32
8.1 Total peticiones, quejas y reclamos.....	32
8.2 Tiempo promedio de respuesta.....	33
8.3 Comportamiento PQRS	34
9. Sistemas de gestión de calidad	34
10. Control Interno.....	35
10.1 Liderazgo estratégico	35
10.2. Enfoque hacia la prevención.....	36
10.3. Relación con entes externos de control	36
10.4. Evaluación y seguimiento	37
11. Gestión humana	38
11.1 Plan de formación y capacitación	38
11.2 Cultura organizacional	42
11.3 Cultura de liderazgo.....	44
11.4 Gestión por competencias	44
12. Gestión informática y tecnología	45
13. Gestión financiera	46
13.1 Gestión presupuestal	46
3.2 Gestión contable	50
14. Gestión de bienes y servicios y documental.....	52

1. ENERGÍA ELÉCTRICA

1.1 Mercado de energía

Durante el año 2020 la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) avanzó en cambios importantes hacia la transición energética, principalmente en los ajustes al Reglamento de Operación del Mercado de Energía Mayorista, que permitan el mejor aprovechamiento de los recursos con los que cuenta el país.

1.1.1 Mercado de energía mayorista

La Comisión mantuvo un seguimiento y análisis permanente de la situación energética del Sistema Interconectado Nacional durante 2020, y adoptó las siguientes medidas relacionadas con el funcionamiento del Mercado de Energía Mayorista.

Modernización del mercado de energía de corto plazo y del despacho diario

Desde el 2018, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) inició los estudios para la modernización del mercado de energía de corto plazo y el despacho diario, con el fin de actualizar el funcionamiento del mercado eléctrico con los nuevos desarrollos tecnológicos y esquemas transaccionales, y así ampliar el rango de servicios ofrecidos. Los cambios que se están estudiando permitirán aumentar la eficiencia del mercado, mejorar las señales económicas a los agentes y habilitar la entrada de nuevas fuentes de generación, así como propiciar la participación de la demanda, y establecer las reglas para la participación de los nuevos agentes y el desarrollo de nuevos negocios, conforme la evolución que vive el sector eléctrico.

Lo primero que la Comisión hizo fue adelantar dos estudios de consultoría: uno sobre el mercado de corto plazo (sobre despacho vinculante y mercados intradiarios), y el otro sobre los servicios complementarios. Ya para el año 2019, la CREG contrató una consultoría para la integración y simulación de las reglas operativas y de la liquidación, elementos que fueron propuestos en los estudios adelantados en el 2018.

Con base en los estudios anteriores, la CREG, con sus asesores y expertos, realizó el estudio de las reglas de detalle para el mercado del día anterior, los mercados intradiarios y el mercado de servicios complementarios, todo ello, teniendo en cuenta las modificaciones al Reglamento de Operación, en particular el Código de Operación (anexo de la Resolución CREG 025 de 1994) y el Código Comercial (Resolución CREG 024 de 1994). Para el primer trimestre de 2021, la CREG tiene previsto publicar la resolución en consulta.

Costos de Restricciones

A partir de los análisis de las principales variables que incidían en que los costos de las restricciones en el Sistema Interconectado Nacional, SIN, adquirieran una participación relevante en los costos de la prestación del servicio de energía, se continúa el ejercicio regulatorio para identificar las acciones que se pueden adoptar para hacer más eficiente el costo de la operación del Sistema en presencia de limitaciones de la red. Así, se identificaron estos aspectos como principales causas de los costos de restricciones: i) falta de infraestructura, ii) disponibilidad de activos de transporte, iii) reglas operativas, iv) cambios en demanda, y v) características de las plantas de generación.

La Comisión planteó diferentes plazos de implementación para las medidas regulatorias a ser adoptadas. Los temas de declaración de costos de combustibles y pruebas por unidades se adelantaron en el año 2020, mientras que, los otros temas se irán implementando en cuanto se siga avanzando en los cambios estructurales del mercado de corto plazo ya comentados.

Es así como, para atender los temas anteriores, en el año 2020 se adoptó la Resolución CREG 044 de 2020, donde se definieron las reglas para: i) las pruebas por unidades (antes se consideraba que toda la planta salía a pruebas), dado que se logra mayor flexibilidad para la operación del sistema, y ii) se establecieron las reglas para cambio en la forma y fecha de declaración de los costos de combustibles, pasando de una declaración ex -ante a una declaración ex -post, que da más certeza de los combustibles utilizados y de sus costos.

Además, en la Resolución CREG 207 de 2020 se reglamentó la realización de auditorías de los costos de combustibles declarados para asegurar que los usuarios paguen los costos realmente incurridos.

Estatuto para situaciones de riesgo de desabastecimiento

La Comisión de Regulación definió las nuevas reglas para activar el mecanismo de sostenimiento de confiabilidad ante las situaciones de riesgo de desabastecimiento, tal como ocurrió al inicio del 2020, en donde se llegó a un nivel del embalse inferior al que históricamente se había presentado, y con unas expectativas de aportes bajas, según lo previó el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales, IDEAM (Resolución CREG 209 de 2020).

Mediante esta reglamentación se definió la senda de referencia para el nivel de embalsamiento agregado del Sistema Interconectado Nacional, SIN, la cual constituye un indicador claro y conciso para identificar la condición del sistema en todo momento.

1.1.2 Cargo por Confiabilidad

Las siguientes medidas se tomaron en desarrollo y ajuste de distintos aspectos relacionados con la aplicación del esquema de remuneración del cargo por confiabilidad.

Verificación anual de energía firme del cargo por confiabilidad

Buscando mejorar la información de disponibilidad de energía firme en el Sistema, mediante la Resolución CREG 127 de 2020 se definió el procedimiento para llevar a cabo la verificación anual del cálculo de la energía firme de las plantas de generación en operación, de tal forma que se tenga actualizada la información de la energía firme con que cuentan los generadores para cumplir con las Obligaciones de Energía Firme, OEF, asignadas del Cargo por Confiabilidad, y a su vez se cuente con mejor información para el mercado de respaldo de OEF. En caso de que la verificación resulte en que un generador tiene menos energía firme que las OEF asignada, éste deberá presentar un plan de acción a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, y la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG.

Subasta de reconfiguración de compra de energía firme

La Comisión de Regulación convocó una subasta de reconfiguración de compra de energía firme (Resolución CREG 099 de 2020), con la participación de plantas que se encontraban en operación comercial en el Sistema Interconectado Nacional, para contar con más energía firme comprometida y asegurar el suministro confiable y seguro de energía para los períodos de diciembre de 2020 a noviembre de 2021, y de diciembre de 2021 a noviembre de 2022, esto, ante el atraso de la entrada en operación del proyecto Hidroituango.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Período diciembre de 2020 a noviembre de 2021

EMPRESA	PLANTA	OBLIGACIONES ASIGNADAS (KWH-DÍA)
Isagen	Termocentro	2.032.008
Compañía E. Sochagota	Paipa 4	214.499
Termoyopal G2	Termoyopal 1	180.000
Termoyopal G2	Termoyopal 2	641.088

Voltaje empresarial	Tequendama biogás	31.200
Celsia	Cucuana	14.596

Fuente: Portal XM

El precio de cierre para el período fue US\$16.6/MWh

Período diciembre de 2021 a noviembre de 2022

EMPRESA	PLANTA	OBLIGACIONES ASIGNADAS (KWH-DÍA)
Termoyopal G2	Termoyopal 1	180.000
Termoyopal G2	Termoyopal 2	641.088
Voltaje empresarial	Tequedama biogas	31.200

Fuente: Portal Xm

El precio de cierre para el período fue US\$15.1/MWh

Opción para plantas en construcción

Con la expedición de la Resolución CREG 194 de 2020 se definió una opción para aquellas plantas en construcción que tienen asignaciones de Obligaciones de Energía Firme del Cargo por Confiabilidad, y que tienen un avance significativo en la construcción que les permite generar la energía firme suficiente para cumplir con las Obligaciones de Energía Firme dentro del plazo previsto en la subasta que le fueron asignadas, pero que, para alcanzar la capacidad instalada declarada, requiere de un plazo adicional.

Ajustes a la Demanda Desconectable Voluntaria

Mediante la Resolución CREG 069 de 2020 se establecieron ajustes al programa de Demanda Desconectable Voluntaria, uno de los anillos de seguridad del Cargo por Confiabilidad, con respecto a: procedimiento de pruebas, registro de contratos, verificación de desconexión y la inclusión de la DDV en la liquidación del cargo por confiabilidad de los generadores del grupo térmico de la Planta de Regasificación del Caribe.

Estudios de metodología de estimación de energía firme

La Comisión estableció las metodologías del cálculo de la energía firme del cargo por confiabilidad según el tipo de tecnología, como sigue: Resolución CREG 071 de 2006, plantas hidráulicas y térmicas; Resolución CREG 153 de 2013, plantas con combustible de origen agrícola; Resolución CREG 132 de 2014, plantas geotérmicas; Resolución CREG 167 de 2017, plantas eólicas; y Resolución CREG 201 de 2017, plantas solares fotovoltaicas.

La CREG identificó oportunidades de mejora en las metodologías para la determinación de la ENFICC para plantas hidráulicas, solares y eólicas, con los cambios que se prevén en la operación del sistema y la experiencia en la aplicación de dichas metodologías.

En ese sentido, contrató un estudio en el que se evaluaron las citadas metodologías (Contrato CREG 2020-033), desarrollado por la Unión Temporal Di-Avante - Energya. Los resultados preliminares se publicaron en la Circular CREG 103 de 2020 (10 de noviembre 2020).

Los resultados finales se recibieron el 18 de diciembre de 2020, y permanecen en la Comisión para su análisis e implementación de la regulación durante el año 2021. Los informes de la consultoría incluyen los siguientes temas:

Plantas hidráulicas

El informe presenta el análisis del modelo actual y propuestas en relación con: problemas de factibilidad e inestabilidad, modelación de variables de fijas a mensuales, cálculo de ENFICC estacional, Inclusión de caudal ambiental, factor de conversión variable, modelamiento de turbinamientos mínimos y máximos, factor de pérdida del volumen útil, y factor de seguridad en los embalses

Se dispone también de una macro en Excel con el modelo de cálculo, el cual incluye todos los temas anteriores ya modelados e implementados, de tal forma que se pueden probar por separado o una combinación de los mismos.

Plantas solares y eólicas

El informe contiene el análisis para cada metodología evaluando su idoneidad para calcular la energía firme de este tipo de plantas, incluyendo la evaluación de todos los acuerdos diseñados por el Consejo Nacional de Operación. En general se evaluaron aspectos relacionados con el modelamiento.

Una de las recomendaciones fue uniformizar la metodología de las plantas solares respecto de la metodología de plantas eólicas, es decir, que se pasara de un modelo en que no se usara una ecuación, sino un modelamiento por bloques que represente mejor el diseño de cada planta en particular.

Por su parte, en la propuesta de plantas eólicas, principalmente se analizaron aspectos relacionados con ausencia de datos y se recomendó que el modelo calcule la energía a partir de datos tomados en el menor intervalo de tiempo posible.

1.2 TRANSMISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Durante 2020, se expidieron varias resoluciones de carácter general y se aprobaron ingresos relacionados con proyectos de expansión del Sistema de Transmisión Nacional, STN, tanto los adjudicados mediante convocatorias públicas, como los ejecutados como ampliaciones.

1.2.1 Modificación de la Resolución CREG 022 de 2001

A partir de diferentes comunicaciones y solicitudes recibidas, y teniendo en cuenta las condiciones actuales de la expansión del SIN, la CREG consideró conveniente modificar un artículo de la Resolución CREG 022 de 2001, relacionado con las ampliaciones y algunas condiciones de las garantías que otorgan quienes van a hacer uso de las expansiones del STN. Por esta razón, mediante la Resolución CREG 193 de 2020, se actualizó la lista de activos que pueden ser ejecutados sin recurrir a proceso de selección, y se definieron diferentes condiciones para estos casos. Sobre el tema de garantías, principalmente, se hicieron ajustes a las condiciones exigidas a los operadores de red que se conectan a los nuevos proyectos.

1.2.2 Esquema de separación de áreas

Con el objeto de aprovechar mejor las posibilidades de intercambio de energía entre los países con los cuales se tiene interconexión, y particularmente con el Ecuador, mediante la Resolución CREG 187 de 2020 se definieron las disposiciones para la actualización del esquema de separación de áreas, ESA, instalado en las líneas de la interconexión Colombia – Ecuador, 230 kV. Estas nuevas condiciones permiten contar con esquemas que permitan lograr los beneficios de: mayor selectividad, flexibilidad y robustez en la interconexión, aumento de intercambios entre Colombia y Ecuador, y mejor supervisión y registro de eventos. Dicha actualización permitió aumentar las importaciones de energía desde Ecuador en 2020, lo que contribuyó a gestionar la situación de bajos aportes hídricos que se dio en el primer semestre del año.

1.2.3 Conexión temporal de generadores

Dado el distinto nivel de avance de las obras de expansión de los sistemas de transmisión y, de los nuevos proyectos de generación, se identificaron diferentes casos en los que es posible conectar nueva generación al Sistema Interconectado Nacional, SIN, de manera temporal, mientras entran en operación las expansiones de las redes requeridas.

Con este propósito, la Resolución CREG 208 de 2020 se publicó para comentarios. En ella se proponen mecanismos para conectarse temporalmente al sistema en dos situaciones: i) plantas de generación con capacidad de transporte asignada que han terminado su construcción, pero las redes de transporte aún no están finalizadas; y ii) mientras se terminan de construir proyectos de generación con capacidad de transporte asignada, las redes pueden ser utilizadas por otras plantas que estén disponibles para generar.

1.2.4 Procedimiento de conexión al SIN

De acuerdo con la regulación vigente, se requiere obtener la viabilidad técnica del transportador involucrado y el visto bueno de la Unidad de Planeación Minero-Energética, UPME, para la conexión de generadores al SIN. El procedimiento establecido para lo anterior ha llevado, entre otros, a observar

disparidades en los requisitos y procedimientos establecidos por cada transportador. Igual situación se presentó en el caso de conexiones de cargas a los sistemas de distribución. Por ello, la Comisión realizó un análisis de la regulación vigente que aplica para la conexión de generadores al SIN, el cual permitió identificar varios aspectos susceptibles de mejora.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante la Resolución CREG 233 de 2020 se hizo público un proyecto regulatorio que recoge, entre otros, los objetivos de: centralizar y mantener actualizada la información del SIN para que esté disponible a los interesados en conectarse; unificar en lo posible los procedimientos de solicitud y asignación de capacidad de transporte; precisar las responsabilidades y los plazos de los diferentes agentes involucrados; y, sobre todo, propender porque las asignaciones de capacidad sean realmente utilizadas. El proyecto está recibiendo comentarios de la industria para ser adoptado de manera definitiva en 2021.

1.2.5 Convocatorias en el Sistema de Transmisión Nacional

La Comisión de Regulación de Energía y Gas estuvo atenta a los procesos de libre competencia para seleccionar inversionistas que van a ejecutar los proyectos de expansión del Sistema de Transmisión Nacional, STN, y que fueron desarrollados por la Unidad de Planeación Minero-Energética. Por ello, en 2020 se expidieron tres resoluciones que hicieron oficiales los ingresos de convocatorias relacionadas con planes de expansión en el STN.

Se aprobaron los ingresos de convocatorias en el STN adjudicadas a:

- Interconexión Eléctrica S.A. E.S.P. por el diseño, adquisición de los suministros, construcción, operación y mantenimiento de la línea de transmisión La Loma - Sogamoso, 500 kV, de acuerdo con la convocatoria UPME 04-2019.
- Celsia Colombia S.A. E.S.P. por el diseño, adquisición de los suministros, construcción, operación y mantenimiento de la subestación Sahagún, 500 kV, y líneas de transmisión asociadas, de acuerdo con la convocatoria UPME 09-2019.
- Grupo Energía Bogotá S.A. E.S.P. por el diseño, adquisición de los suministros, construcción, operación y mantenimiento de la línea de transmisión Bonda - Río Córdoba, 220 kV, de acuerdo con la convocatoria UPME 10-2019.

1.2.6 Actualización de cargos de transmisión

En 2020 se actualizaron los ingresos anuales de la Electrificadora de Santander S.A. E.S.P., por la puesta en operación de la reconfiguración de la subestación Barranca, 230 kV. Además, se actualizaron las bases de activos del Grupo Energía Bogotá S.A. E.S.P. y de Intercolombia S.A. E.S.P., con el propósito de registrar en el inventario las líneas que aparecieron al seccionar algunas de las existentes, para permitir la conexión de nuevas subestaciones en el STN.

1.3 DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

A partir de la metodología de remuneración de la actividad de distribución aprobada durante el año 2018 mediante la Resolución CREG 015, las solicitudes de cargos presentadas por los Operadores de Red con base en dicha metodología, y el inicio de la aplicación por parte de algunas empresas y del Liquidador y Administrador de Cuentas, LAC, se identificaron algunos aspectos que eran necesario

ajustar. Durante el año 2020 se realizaron dichos ajustes a la metodología de remuneración de la actividad de distribución.

Adicionalmente, con base en lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo en materia de acciones promovidas por el Gobierno Nacional para la solución de la situación que se venía presentando en la Región Caribe con la prestación del servicio de energía eléctrica, se estableció el régimen transitorio especial en materia tarifaria.

1.3.1 Resoluciones de aprobación de ingresos

La metodología de remuneración de la Distribución establece que las empresas distribuidoras deben solicitar la aprobación de sus ingresos para el siguiente período tarifario. Con base en las solicitudes de cargos presentadas por las empresas, durante el 2020 se aprobaron ingresos para los operadores de red Celsia Tolima S.A. E.S.P., Empresas Municipales de Cartago E.S.P., Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P., Ruitoque S.A. E.S.P., Empresa de Energía del Arauca, Distribuidora del Pacífico y Empresa de Energía del Putumayo.

1.3.2 Actualización planes de inversiones

Las empresas distribuidoras presentan unos planes de inversiones conforme la metodología establecida en la Resolución CREG 015 de 2018, en los cuales se incluyen los proyectos que están en ejecución o próximos a iniciar. Sin embargo, en el proceso pueden cambiar algunas de sus características, por lo que los planes de inversión deben ser ajustados. Esto fue previsto en la metodología de remuneración de la actividad de distribución y, por tanto, las empresas tienen derecho de ajustar sus planes de inversiones y dar aviso para su aprobación a la Comisión de Regulación.

Así las cosas, durante el año 2020, se presentaron ante la CREG 11 solicitudes de ajuste de planes de inversión, y en el mismo año se aprobó la resolución que modificó el plan de inversiones del mercado de comercialización atendido por la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

En los primeros meses del 2021 se espera aprobar los ajustes de planes de inversión para las empresas Codensa S.A. E.S.P., Electrificadora del Huila S.A. E.S.P., Empresas Públicas de Medellín E.S.P., Empresas Municipales de Cartago E.S.P., Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., Celsia Colombia S.A. E.S.P., Celsia Tolima S.A. E.S.P., Compañía de Electricidad de Tuluá S.A. E.S.P., Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A. E.S.P., Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P. y Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P.

1.3.3 Convocatorias en el Sistema de Transmisión Regional

La Comisión de Regulación estuvo atenta al desarrollo de los procesos de libre competencia desarrollados por la Unidad de Planeación Minero-Energética para seleccionar inversionistas que van a ejecutar proyectos de expansión de los Sistemas de Transmisión Regional, STR. En 2020, se expedieron dos resoluciones que hicieron oficiales los ingresos de convocatorias relacionadas con expansiones del STR del norte del país.

Se aprobaron los ingresos de convocatorias adjudicadas a dos nuevos transmisores regionales:

- Desarrollo Eléctrico del Río Guatapurí S.A.S. E.S.P. por el diseño, suministro, construcción, operación y mantenimiento de la subestación Guatapurí, 110 kV, y líneas asociadas, de acuerdo con la convocatoria UPME STR 10-2018. Resolución CREG 008 de 2020.
- Energía de Colombia STR S.A.S. E.S.P. por el diseño, suministro, construcción, operación y mantenimiento de las obras asociadas a las subestaciones Termoflores, Las Flores, Centro, Oasis, Magdalena, Unión, Tebsa y Estadio en el departamento del Atlántico, 110 kV, y las líneas asociadas, de acuerdo con la convocatoria UPME STR 02-2019. Resolución CREG 071 de 2020.

1.4 COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1.4.1 Respuesta de la demanda

La Comisión de Regulación considera que un papel más activo por parte de los usuarios del servicio de energía eléctrica es esencial para la incorporación de nuevos servicios en los mercados de energía, y así fortalecer su eficiencia. Además, para lograr hacer un uso más eficiente de la energía.

En concordancia con esta premisa, se realizaron durante el segundo semestre del 2020 dos estudios de consultoría. El primero, con el objeto de identificar estrategias para la implementación de tarifas horarias a los usuarios del servicio de energía y evaluar su impacto en los mercados de comercialización de energía. El segundo estudio enfocado a la revisión de la aplicación de líneas base de consumo, una herramienta utilizada para medir los ahorros de energía por parte de los usuarios que participan en los programas de respuesta de la demanda.

Los dos estudios fueron presentados a la industria para su formulación de comentarios en el mes de diciembre de 2020, y servirán como insumo importante en la elaboración de las propuestas de regulación para incrementar la participación de la demanda en el mercado eléctrico.

1.4.2 Opción tarifaria

La alta volatilidad de algunos componentes del Costo Unitario de Prestación del Servicio, CU, debido a las condiciones cambiantes del mercado, sumado a los cambios en las metodologías de los cargos regulados, pueden ocasionar incrementos puntuales importantes en las tarifas que se cobran a los usuarios finales. A principios del 2020, la Comisión permitió la continuidad de una figura denominada “opción tarifaria”, para que aquellos prestadores del servicio que, al calcular sus tarifas, presentaran altas variaciones en el costo de prestación del servicio, pudieran aplicar variaciones moderadas o bajas en las tarifas de los usuarios finales, a través de la aplicación de un sistema de financiación de saldos por pagar. Esto se realizó mediante la Resolución CREG 012 de 2020.

1.4.3 Mecanismo de comercialización de energía

La resolución CREG 114 de 2018 estableció la posibilidad de que los interesados en promover e implementar mecanismos de transacción de energía a largo plazo a través de instrumentos de cobertura de precios y cantidades, podrían solicitar su evaluación y adopción de las reglas de traslado de precios a los usuarios finales. Durante 2020, con base en la propuesta conjunta presentada por DERIVEX S.A. y la Cámara de Riesgo Central de Contraparte de Colombia S.A., CRCC, se dio continuidad al proceso de evaluación para el mecanismo de comercialización de energía “Mercado de Derivados Estandarizados de Commodities Energéticos”.

En esta línea, y en respuesta a las observaciones derivadas de los informes finales presentados por los agentes especializados a finales de 2019, en 2020 los proponentes presentaron ajustes que encontraron pertinentes, y cuya versión final fue objeto de evaluación por parte de la CREG para determinar las condiciones de traslado a la tarifa de los usuarios finales regulados en el componente de compras de energía G, de los costos de la energía transada en el mecanismo de comercialización en mención.

Como una etapa más de dicho proceso, mediante la Resolución CREG 206 de 2020 se presentó para consulta pública el proyecto regulatorio que contiene las condiciones y los indicadores de seguimiento para el traslado de precios de las transacciones que realicen los comercializadores a través del mecanismo propuesto por DERIVEX y la CRCC, para la atención de demanda regulada, a las tarifas de estos usuarios. El tiempo de consulta se extenderá hasta finales de febrero de 2021, año en el cual se espera concluir el proceso de evaluación con la adopción definitiva de las reglas de traslado de los precios a los usuarios finales regulados.

1.5 AUTOGENERACIÓN Y GENERACIÓN DISTRIBUIDA

En el año 2018, la Comisión de Regulación expidió la Resolución CREG 030 de 2018, por la cual, se regulaban las actividades de autogeneración a pequeña escala (AGPE) y de generación distribuida (GD) en el Sistema Interconectado Nacional.

Desde la expedición de la citada norma, la Comisión recibió múltiples solicitudes de concepto para aclarar temas de procedimientos de conexión y requisitos técnicos. Teniendo en cuenta las consultas y el grado de integración de este tipo de usuarios a las redes del SIN, la Comisión contrató un estudio en el que se evaluaron los procedimientos de conexión y requisitos técnicos solicitados, con el fin de revisar los ajustes que debían realizarse en las reglas para incentivar este tipo de instalaciones.

El estudio fue desarrollado por la Universidad Tecnológica de Pereira, y los resultados preliminares se publicaron mediante circular. Además, se realizó una audiencia pública para presentar las propuestas y recibir comentarios de los interesados.

El informe contiene una revisión de la experiencia internacional, la regulación y documentos del sector. También planteó las alternativas de mejora, y cinco procedimientos de conexión que se agrupan en tres grandes grupos, en los cuales se tiene en cuenta si se entregan excedentes a la red por parte de los autogeneradores, la capacidad nominal, y si la conexión se realiza mediante inversores, separando entonces en AGPE que inyectan excedentes y GD con capacidad nominal hasta 100 kW (con y sin inversores), AGPE que inyectan excedentes con capacidad nominal mayor a 100 kW y menor o igual a 1 MW (para cualquier tipo), y los autogeneradores a gran escala con energía excedente hasta 5 MW.

La propuesta contiene todos los requisitos técnicos que deben ser solicitados, y los tiempos a cumplir por parte de los operadores de red y usuarios en los procedimientos diseñados. Los resultados finales se recibieron el 17 de diciembre de 2020. Junto al análisis del estudio, los comentarios recibidos y un análisis general de la regulación, se preparó una consulta de ajuste regulatorio, la cual se estima se publicará en enero de 2021.

1.6 ALUMBRADO PÚBLICO

La metodología de remuneración de los costos de alumbrado público debía ser ajustada para incorporar las nuevas tecnologías que a nivel mundial se han desarrollado, y las cuales permiten llegar con la

prestación de este servicio a sitios remotos. Si bien este no es un servicio público domiciliario, sí mejora la calidad de vida de todos los habitantes de un municipio.

En el 2020, la CREG contrató una consultoría con el propósito de obtener una propuesta de actualización de la resolución que actualmente está vigente, pero que, ya debe incorporar la reglamentación correspondiente.

En el mes de noviembre de 2020 fueron dadas a conocer las principales conclusiones del estudio que desarrolló la Universidad Nacional, en una audiencia pública dirigida a los municipios, empresas prestadoras y demás interesados. Se recibieron varios comentarios que servirán de insumo para emitir la propuesta regulatoria que se espera desarrollar en el 2021.

1.7 ZONAS NO INTERCONECTADAS

1.7.1 Metodología de remuneración

En desarrollo de una nueva propuesta metodológica para la remuneración de la prestación del servicio de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas, ZNI, la Comisión expidió la Resolución CREG 137 de 2020 (consulta), en la que se establece la fórmula tarifaria general para remunerar de la prestación del servicio de energía eléctrica mediante Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas. Mientras entra en vigencia esta nueva metodología para soluciones individuales solares fotovoltaicas, la Comisión definió una regulación transitoria de remuneración de este tipo de soluciones, complementaria de la resolución CREG 091 de 2007, para soluciones individuales de 700 Wp, conforme las necesidades de cobertura manifestadas por el Ministerio de Minas y Energía.

1.9 TRANSVERSALES DE ENERGÍA ELÉCTRICA

La Comisión de Regulación avanzó en la reglamentación de la política pública para el despliegue de la medición inteligente. Es así como se publicó, mediante la Circular CREG 003 de 2020, el estudio desarrollado durante el 2019 sobre infraestructura de medición avanzada (AMI por su sigla en inglés), con el objeto de proponer el agente encargado de la implementación de esta tecnología. Posteriormente, en el mes de julio se publicó el primer proyecto de regulación para establecer las condiciones para la implementación de la infraestructura de medición avanzada en el SIN.

En el segundo semestre del año, la Comisión analizó los comentarios recibidos al proyecto en consulta, ejecutó dos estudios de consultoría, con sus respectivos talleres de difusión, complementando los análisis de beneficios y costos sobre el despliegue de la infraestructura y preparando las bases para la creación de un nuevo agente para la gestión independiente de los datos obtenidos de la infraestructura de medición inteligente y, finalmente, en el mes de diciembre, hizo público un segundo proyecto de regulación.

Con base en los comentarios que se reciban, se espera expedir la regulación definitiva para el despliegue de la Infraestructura de medición avanzada en el primer trimestre del 2021.

2. GAS NATURAL

2.1 MERCADO MAYORISTA DE GAS NATURAL

2.1.1. Comercialización de transporte de gas natural

Mediante la Resolución CREG 185 de 2020, la CREG emitió en forma definitiva las disposiciones en materia de la comercialización de la capacidad de transporte en los mercados primario y secundario del transporte de gas natural.

En el diseño regulatorio de la mencionada resolución, la CREG consultó el proyecto mediante la Resolución CREG 082 de 2019, y luego de los análisis de cada uno de los comentarios recibidos, el proyecto final se envió para concepto de abogacía de la competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Adicionalmente, tal como se anunció en la Resolución CREG 185 de 2020, mediante la Resolución CREG 001 de 2021, la CREG emitió en forma definitiva las disposiciones que rigen, y cómo es el mecanismo de asignación de capacidad cuando se presenta congestión contractual. El proyecto que derivó en la mencionada resolución se consultó con la Resolución CREG 149 de 2020, y luego de los análisis de cada uno de los comentarios que se recibieron, el proyecto final también se envió a la Superintendencia de Industria y Comercio para concepto de abogacía de la competencia.

2.1.2 Gestor del Mercado

Como parte del diseño del mercado mayorista de gas natural, la CREG seleccionó, mediante un proceso abierto y competitivo establecido iniciado en el año 2019, a la Bolsa Mercantil de Colombia S.A. como gestor de los servicios de información y de los mecanismos de comercialización de suministro y transporte de gas natural, que se ofrecerán desde enero de 2021 y por un período de por lo menos cinco (5) años. Como se dijo, dicha decisión se tomó a partir de un proceso de selección competitivo que permitió, no solo revisar los criterios de experiencia y de capacidad financiera de los proponentes, sino también establecer criterios en términos de calidad de los servicios a ofrecer para ese período de cinco años.

2.2 TRANSPORTE DE GAS NATURAL

2.2.1 Metodología de remuneración de transporte de gas

Durante 2020, la CREG publicó la Resolución CREG 160, mediante la cual se establecen los criterios generales para remunerar el servicio de transporte de gas natural. Esta resolución fue presentada a los interesados mediante un taller realizado el 18 noviembre de 2020, y se recibieron comentarios a la propuesta hasta el 10 de diciembre de 2020. Está prevista la publicación de la resolución definitiva durante el año 2021.

2.2.2 Valoración de gasoductos que terminaron período de vida útil normativo

Durante el año 2020 se solicitó información adicional para avanzar en las actuaciones administrativas tendientes a la valoración de los gasoductos que ya terminaron su vida útil normativa. Se consideró

información adicional como parte de las actuaciones administrativas para establecer el valor a reconocer a los activos que cumplieron dicho período de vida útil normativa. Para 2021 se tiene previsto establecer el valor de estos activos y realizar los respectivos ajustes tarifarios en los cargos de transporte de gas natural.

2.2.3 Remuneración de proyectos del plan de abastecimiento de gas -PAG

La expansión del Sistema Nacional de Transporte de Gas Natural se realiza, entre otros, a partir del Plan de Abastecimiento de Gas, elaborado por la Unidad de Planeación Minero Energética, UPME, y adoptado por el Ministerio de Minas y Energía. Para estos proyectos de expansión, principalmente los que se desarrollen a través de los mecanismos de selección de inversionistas desarrollados por la UPME, se requieren algunos ajustes a la regulación definida, tanto para los procesos de selección, como para la administración de los recursos con los cuales se va a remunerar a los inversionistas que sean seleccionados para desarrollar dichos proyectos.

La CREG realizó la contratación de un estudio para determinar la forma de remunerar a los transportadores, con el objetivo de establecer los mecanismos de remuneración, la liquidación, actualización, facturación, recaudo y transferencia de los pagos mensuales que deberán realizar estos agentes transportadores a los adjudicatarios de procesos de selección en el marco de la Resolución CREG 107 de 2017.

En desarrollo de este estudio, se realizaron reuniones con las empresas de transporte y se compartió el informe final de la consultoría con el objetivo de recibir comentarios al mismo, los cuales serán un insumo fundamental al momento de realizar los ajustes a las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 107 de 2017.

2.3 DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL

2.3.1 Aprobación de cargos de distribución de gas combustible para mercados existentes

En relación con la Metodología de Distribución de Gas Combustible, a inicio del año 2020 se expidió la Resolución CREG 011 de 2020, “Por la cual se resuelve una actuación administrativa iniciada en virtud de una solicitud particular en interés general con base en lo establecido en el Artículo 126 de la Ley 142 de 1994”.

Ahora bien, como parte del procedimiento de solicitud y aprobación de cargos, durante el primer trimestre del año 2020 se presentaron los resultados de la verificación de la calidad de la información sobre los activos reportados por las empresas distribuidoras de gas combustible por redes de tubería, en virtud de la Circular 031 de 2019. El proceso de verificación se realizó a 39 empresas distribuidoras de gas combustible, de las cuales, a 17 empresas se les aceptó la información reportada de sus activos, y a 22 empresas les fue rechazada dicha información.

Conforme a lo anterior, y durante el segundo y tercer trimestre del año 2020, la Comisión, con base en la facultad establecida en el numeral 1 del Anexo 3 de la metodología de distribución de gas combustible por redes de tubería, decretó pruebas a las 22 empresas que les fue rechazada la información de activos en la verificación tipo 1, con el objeto de contar con elementos de convicción adicionales y que le permitieran reconsiderar o ratificar la conclusión proferida por la empresa verificadora sobre la calidad

de la información de activos reportada. Una vez verificado por parte de la Comisión el ajuste de la información de activos de acuerdo con el resultado de las pruebas adelantadas, las 22 empresas concluyeron de manera satisfactoria el proceso de verificación Tipo 1 de la calidad de activos reportada a la CREG para efectos de la determinación de los cargos por uso de los sistemas de distribución.

Ahora bien, como parte del procedimiento y aprobación de cargos, durante el segundo semestre de 2020, la Comisión publicó las listas de chequeo indicativas que utilizó para la verificación de la completitud de las solicitudes de cargos (Circular CREG 077 de 2020), así como el cronograma para que las empresas distribuidoras presentaran sus solicitudes de aprobación de cargos de distribución para mercados existentes (Circulares CREG 062, 068, 082 y 084 de 2020).

Adicionalmente, se realizaron talleres para explicar las modificaciones realizadas al aplicativo Apligas (aplicativo dispuesto por la CREG para que los agentes distribuidores de gas combustible por redes presenten la información para solicitar los cargos de distribución) con base en la nueva metodología, y atender inquietudes sobre su funcionamiento. Igualmente, la Comisión efectuó soporte a las empresas para la carga de información de las solicitudes tarifarias a través del aplicativo.

De esta manera, se presentaron 135 solicitudes de aprobación de cargos de distribución para la misma cantidad de mercados relevantes existentes, por parte de 47 empresas distribuidoras que prestan el servicio de gas a cerca de 9 millones de usuarios en el país. Durante el último trimestre del año, se realizó el procedimiento de revisión de la completitud y posterior inicio de las actuaciones administrativas de las 135 solicitudes presentadas para la aprobación de cargos de distribución para mercados existentes. Actualmente, las solicitudes se encuentran en etapa de análisis dentro del desarrollo de la actuación administrativa correspondiente.

2.3.2 Aprobación cargos de distribución y comercialización para mercados nuevos

Teniendo en cuenta que los cargos de distribución y comercialización de gas remuneran a las empresas la prestación del servicio en dichas actividades, el cargo que se define establece una señal económica para que los prestadores del servicio tomen sus decisiones de inversión y atención de usuarios en los municipios de interés.

Fue así como, durante el 2020, se atendieron 29 solicitudes tarifarias para mercados nuevos, que conllevaron a la expedición de 58 resoluciones mediante las cuales se aprobaron 29 cargos de distribución y 29 cargos de comercialización de gas combustible por redes de tubería para 37 municipios y 45 centros poblados, beneficiando a 46.688 usuarios.

Actualmente están en trámite 12 solicitudes tarifarias de aprobación de cargos de distribución y comercialización para mercados nuevos.

2.4. COMERCIALIZACIÓN MINORISTA DE GAS NATURAL

2.4.1 Metodología para la remuneración de la actividad de comercialización minorista

Durante el 2020 se continuaron los análisis para la determinación de la metodología tarifaria que remunera la actividad de comercialización minorista de gas combustible por redes a través de una componente fija, y una componente variable que incluye aspectos como: la conformación de mercados,

inversiones, la determinación de gastos eficientes de AOM, el reconocimiento de margen operacional, el riesgo de cartera, y costos financieros que incluyen el ciclo efectivo y el pago de los subsidios.

De esta manera, a finales de año 2020, se aprobó la resolución por la cual se ordena hacer público el proyecto de resolución: *“Por la cual se establecen los criterios generales para remunerar la actividad de comercialización minorista de gas combustible por redes de tubería a usuarios regulados”*. Conforme a lo dispuesto en la resolución en mención, el plazo para comentarios sobre la propuesta contenida en el proyecto de resolución es de noventa (90) días calendario a partir de su publicación.

2.4.2 Fórmula Tarifaria

Teniendo en cuenta que mediante la fórmula tarifaria se determinan los costos unitarios de prestación del servicio y las tarifas aplicables a los usuarios regulados del servicio de gas combustible por redes de tubería, durante el segundo semestre del año 2020, y según lo previsto en las *“bases sobre las cuales se realizaron los estudios para establecer la fórmula tarifaria para el siguiente período tarifario”*¹, la Comisión contrató los siguientes estudios, adelantados por la firma consultora Econometría S.A., para avanzar en la definición de una nueva metodología para calcular el costo de prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por redes.

- Analizar y evaluar las disposiciones regulatorias del servicio público domiciliario de gas natural que aplican a los usuarios no regulados, con el objeto de introducir reformas regulatorias respecto de los criterios y procedimientos para su clasificación, así como para seguir promoviendo la competencia en la comercialización del gas que enfrentan en el mercado mayorista y según los mercados relevantes donde se encuentran ubicados.
- Realizar un estudio que sirva como insumo para establecer la fórmula tarifaria del costo unitario de prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería a usuarios regulados para el siguiente período tarifario.

Los resultados de dichos estudios fueron presentados a los interesados a través de la plataforma TEAMS, los días 10 y 11 de diciembre de 2020. Adicionalmente, los informes recibidos por parte de la firma consultora fueron publicados para comentarios mediante las Circulares CREG 128 y 130 de 2020. Estos resultados serán tenidos en cuenta por la Comisión de Regulación como insumo para la expedición de la resolución que contenga la nueva fórmula tarifaria², la cual permita determinar los costos unitarios de prestación del servicio y las tarifas aplicables a los usuarios regulados del servicio de gas combustible por redes de tubería.

3. GAS LICUADO DE PETRÓLEO

3.1 COMERCIALIZACIÓN MAYORISTA

Para el año 2020, la Comisión de Regulación resolvió la solicitud de precio máximo de suministro de Gas Licuado de Petróleo, GLP, producido por la PTF Capachos. Para esto, la CREG expidió la Resolución CREG

¹ Resolución CREG 071 de 2019

² Tema que hace parte de la Agenda Regulatoria Indicativa 2021. Publicada mediante Circular CREG 140 de 2020.

159 de 2020, la cual, después de resolver los recursos de reposición interpuestos, quedó en firme mediante la Resolución CREG 211 de 2020.

Por otro lado, a través de Circulares, la Comisión publicó el listado de municipios que conforman las zonas de influencia para la Oferta Pública de Cantidades, OPC, que cubre los períodos comprendidos entre julio a diciembre de 2020³, y enero a junio de 2021⁴.

Adicionalmente, durante el segundo semestre del año 2020, la Comisión contrató como consultor al Consorcio Calidad GLP 2020, que adelantó un estudio cuyo objeto era elaborar una propuesta de mecanismo mediante el cual se ajuste la remuneración del GLP según la calidad del producto entregado.

Finalmente, la Comisión se encuentra trabajando en la metodología para la regulación de precio de suministro de GLP de comercializadores mayoristas a distribuidores.

3.2. DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN MINORISTA

En materia de distribución y comercialización minorista de GLP, se avanzó en varios aspectos, con el propósito de lograr mayor eficiencia en la prestación del servicio.

3.2.1 Parámetros de conducta y participación de los agentes

Esquema de marca

Dentro de las medidas regulatorias enfocadas a reforzar la aplicación del esquema de responsabilidad de marcas en cilindros, la Comisión, mediante Circulares CREG, autorizó las movilizaciones solicitadas, por concepto de recolección y destrucción de los cilindros universales remanentes en posesión de los distribuidores de GLP⁵.

Distribución y comercialización minorista en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

En diciembre del año 2019 se expidió para consulta la Resolución CREG 133, que dispone la nueva metodología para remunerar las actividades de distribución y comercialización minorista de GLP en el mercado del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, la cual queda en firme mediante la Resolución CREG 236 de 2020. Con esto se inicia el proceso de aprobación de los nuevos cargos de distribución y comercialización de GLP para el archipiélago, a partir de la información que presenten los interesados en prestar el servicio en dicho mercado, en cumplimiento de lo establecido en esta nueva metodología.

3.3 CÓDIGO DE MEDIDA

En desarrollo de los temas regulatorios que hacen parte de las competencias regulatorias asignadas a la Comisión, durante el año 2020 se realizó la publicación de la Resolución CREG 113, mediante la cual se presentó la propuesta de Código de Medida de Gas Licuado de Petróleo, GLP. A partir de esta propuesta, se llevó a cabo el análisis de los comentarios que se recibieron, se hizo un taller para profundizar sobre

³ Circular CREG 048 de 2020.

⁴ Circular CREG 118 de 2020.

⁵ Circular CREG 018 de 2020, CREG 019 de 2020, CREG 087 de 2020, CREG 093 de 2020, CREG 116 de 2020, CREG 138 de 2020 y CREG 139 de 2020.

dichos comentarios con los agentes que los presentaron, y se surtieron las etapas de aprobación de la versión definitiva del código de medida.

4. COMBUSTIBLES LÍQUIDOS

4.1 REGLAS COMERCIALES ENTRE MAYORISTAS Y MINORISTAS

Durante 2019 se agotó el proceso de consulta pública y análisis de comentarios del proyecto regulatorio publicado mediante Resolución CREG 120 de 2018. En dicha resolución y su correspondiente documento de soporte (089-2018), la CREG propuso un conjunto de reglas aplicables a la relación comercial que se presenta entre distribuidores mayoristas y distribuidores minoristas de combustibles líquidos que deben cumplir la obligación de tener abanderamiento exclusivo, con el propósito de promover la libre competencia en estos eslabones de la cadena de valor.

Después de agotar el correspondiente trámite de abogacía exigido ante la Superintendencia de Industria y Comercio, En marzo de 2020, mediante Resolución CREG 024 de 2020 y su documento soporte (013-2020), fue expedida la versión definitiva de este proyecto regulatorio. Allí se establecieron condiciones mínimas respecto del contenido de los acuerdos comerciales que se pactan entre distribuidores mayoristas y minoristas de combustibles líquidos, se expidieron instrucciones para la publicación de información que resulta necesaria para la toma de decisiones por parte de quienes participan en estas actividades, y se prohibió la inclusión de condiciones que resultan contrarias a la libre competencia, como la restricción de la independencia por parte del minorista, barreras injustificadas para la terminación de la relación comercial, entre otras.

Con estas medidas se busca corregir una falla estructural característica de este tipo de relaciones comerciales, donde la asimetría en el poder de negociación entre las partes da lugar al establecimiento de condiciones comerciales que tienen por objeto o como efecto restringir la libre competencia a lo largo de la cadena de distribución.

4.2 REGLAMENTO DE TRANSPORTE DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS

En 2020 se llevó a cabo el trámite para expedir una nueva propuesta de consulta del reglamento de transporte por poliductos, la cual se publicará durante el primer trimestre del año 2021.

4.3 AVANCES EN REGULACIÓN DE TARIFAS PARA COMBUSTIBLES LÍQUIDOS

Conforme lo señalado en el Artículo 35 de la Ley 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo), los ministerios de Minas y Energía, y Hacienda y Crédito Público, son los responsables de establecer las tarifas a los diferentes agentes de la cadena de producción y distribución de combustibles líquidos (gasolina y diesel), y dicha función podrá ser delegada en la CREG.

Durante el año 2020 se trabajó en conjunto con estos ministerios en los términos para la delegación de funciones a la CREG, y en forma paralela, se avanzó en el análisis de los temas relacionados con dicha delegación, que se espera se concrete en los primeros meses de 2021.

5. TRANSVERSALES A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

5.1 TASA DE DESCUENTO

Durante 2019, la CREG contrató a la firma Estudios Energéticos Consultores S.A. para analizar y proponer una metodología de construcción de la tasa de descuento. El estudio se hizo público con la Circular CREG 100 de 2019.

Con base en dicho estudio y los comentarios recibidos de los diferentes agentes que prestan los servicios públicos materia de regulación de la CREG, mediante la Resolución CREG 155 de 2020, se sometió a consulta el proyecto para la construcción de las tasas de descuento que se utilizan en la regulación de las actividades a cargo de la CREG.

En 2021, la CREG aprobará la metodología definitiva, luego del análisis de cada uno de los comentarios que se recibieron.

6. EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

El año 2020 ha sido completamente atípico, no solamente en temas económicos, si no en muchos aspectos de la vida, a causa de la emergencia sanitaria por la pandemia declarada a nivel mundial ante la aparición del virus que se ha denominado COVID-19.

Como parte de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para afrontar dicha emergencia sanitaria, y las consecuencias económicas sobre la población, se facultó a la CREG para adoptar medidas especiales en materia de servicios públicos domiciliarios, adicionales a las facultades ya otorgadas por las Leyes 142 y 143 de 1994 y demás normas que establecen las funciones y competencias de la Comisión.

En respuestas a las necesidades, tanto de los usuarios de los diferentes servicios públicos que la Comisión regula, como de las empresas prestadoras de dichos servicios, se tomaron múltiples medidas regulatorias, para, de un lado, permitir a los usuarios seguir contando con los servicios públicos a precios competitivos, durante el aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional, y de otro, asegurar la sostenibilidad de las empresas de los diferentes sectores regulados, de manera que no se comprometa en forma grave la prestación del servicio en el mediano y largo plazo.

Es por esto que la Comisión adoptó medidas transitorias, tanto en materia de tarifas a los usuarios finales, como de las reglas de los mercados mayoristas de los diferentes servicios públicos, para garantizar la prestación continua de los servicios y la sostenibilidad de dicha prestación en el mediano plazo.

6.1 ENERGÍA ELÉCTRICA

6.1.1 Opción tarifaria

Como ya se explicó en el numeral 1.4.2, la Comisión, durante el año 2020, definió una opción tarifaria para que los prestadores del servicio de energía eléctrica pudieran mitigar los cambios súbitos en el Costo Unitario de Prestación del Servicio. Este mecanismo se definió como un esquema de aplicación voluntaria por parte de los prestadores.

Sin embargo, con el inicio de la emergencia sanitaria del COVID-19, se hizo de obligatoria aplicación, desde el momento a partir del cual se congeló la variación del Costo Unitario de Prestación del Servicio, hasta noviembre del 2020, mediante la expedición de la Resolución CREG 058 de 2020, modificada y adicionada por las resoluciones CREG 064, 108 y 152 de 2020.

6.1.2 Diferimiento del pago por parte de los usuarios

Además de la aplicación obligatoria de la opción tarifaria, se tomaron medidas adicionales para el diferimiento automático (estratos 1 a 4) o voluntario (estratos 5 y 6, comercial), del pago de las facturas correspondientes a los consumos durante los meses iniciales de la emergencia sanitaria, y su posterior pago por parte de los usuarios. Las medidas adoptadas se resumen así:

Facturas objeto del pago diferido: Las correspondientes a abril, mayo, junio y julio.

Consumos sujetos del pago diferido: En el caso de los usuarios residenciales de los estratos 1 y 2, fueron sujetos del pago diferido al valor asociado con el consumo del período facturado que superara el consumo básico o de subsistencia. Para los usuarios residenciales del estrato 3, fueron sujetos del pago diferido el valor asociado con el consumo menos el subsidio. Para los usuarios residenciales del estrato 4, fueron sujetos del pago diferido el valor del consumo total.

Período de gracia: El primer pago correspondiente a cada factura diferida podía ser cobrado cuatro meses después de la fecha de vencimiento inicial de esa factura. Esto es, el primer pago de la factura diferida de abril podía ser cobrada con la factura de agosto, la de mayo en septiembre, la de junio en octubre y la de julio en noviembre.

Plazo: Para usuarios residenciales de estratos 1 y 2, un período de pago de treinta y seis (36) meses. Para usuarios residenciales de estratos 3 y 4, un período de pago de veinticuatro (24) meses.

Pago anticipado: En cualquier momento por solicitud del usuario.

Tasa de financiación: Los comercializadores debían aplicar a los usuarios residenciales de estratos 1 a 4 el menor valor entre: i) la tasa de los créditos que el comercializador adquiriera para esta financiación; ii) la tasa preferencial más doscientos puntos básicos; y, iii) la tasa resultante de los mecanismos de compensación que dispusiera la Nación, directa o indirectamente, o a través de entidades bilaterales o multilaterales.

Usuarios residenciales de estratos 5 y 6, comerciales e industriales: El comercializador debía ofrecer opciones de financiación antes de realizar la suspensión del servicio, cuya aplicación se haría por mutuo acuerdo.

Financiación automática: Procedía cuando el usuario no pagaba la factura, es decir, no requería informar al comercializador que se acogía al diferimiento.

Zonas de difícil acceso: Se definieron reglas para garantizar la financiación a usuarios ubicados en zonas de difícil acceso y para garantizar, si el usuario lo decidía, la recarga y su financiación, a los usuarios que usaran la medición prepaga.

Reporte de lectura por parte del usuario: Se definieron algunas disposiciones para determinar el consumo de energía eléctrica empleado para el cálculo de la tarifa, en los casos en los cuales el

comercializador no podía acceder al medidor del usuario. En estos casos el comercializador podía también utilizar la información de lectura del medidor reportada por el usuario.

6.1.3 Medidas de flexibilización de compromisos del mercado

Para mitigar los efectos sobre las empresas prestadoras de los servicios del diferimiento de los pagos por parte de los usuarios, y complementando las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Minas y Energía, la Comisión realizó ajustes a las reglas del mercado eléctrico en diferentes frentes, para flexibilizar las condiciones de los compromisos, de tal forma que se tuvieran mayores plazos para el cumplimiento de las obligaciones y se reflejaran las nuevas condiciones que se estaban enfrentando. Igualmente, se adoptaron medidas regulatorias para el cumplimiento de otros compromisos que se podían estar afectando como consecuencia del aislamiento obligatorio, y de los efectos económicos sobre la economía global de la pandemia.

En ese sentido, se adoptaron las siguientes medidas en materia de regulación del mercado de energía mayorista:

- Ajustes de la Tasa Representativa del Mercado, TRM, para la actualización de las garantías de construcción de las plantas nuevas que han sido asignadas con Obligaciones de Energía Firme, OEF, del Cargo por Confiabilidad, y ampliación de plazos para la entrega de los informes de auditoría de combustibles líquidos para las plantas que respaldan sus OEF con este tipo de combustibles (Resolución CREG 033 de 2020).
- Actualización de los medios tecnológicos alternativos para hacer las ofertas de precios y declaraciones de disponibilidad requeridos para el despacho de la energía, ante el operador y administrador del sistema (Resolución CREG 034 de 2020).
- Suspensión de los programas de limitación de suministro y retiro del mercado durante la aplicación del aislamiento obligatorio, a las empresas que incumplen sus obligaciones financieras con el mercado (Resolución CREG 043 de 2020).
- Ajuste del cronograma para la emisión y pago de las facturas del Mercado de Energía Mayorista -MEM-, así como la presentación de los mecanismos de cubrimiento de obligaciones correspondientes a las transacciones en la Bolsa de Energía y de los cargos por uso del STN (Resolución CREG 056 de 2020).
- Diferimientos de pago de las compras de energía en bolsa y de los cargos por uso de las redes de transporte, para los comercializadores con problemas de recaudo (Resolución CREG 061 de 2020).

6.1.4 Usuarios en Zonas No Interconectadas

Al igual que para los usuarios del Sistema Interconectado Nacional, SIN, se adoptaron medidas tendientes al diferimiento de los pagos de las facturas de los consumos de los usuarios ubicados en las Zonas No Interconectadas, en condiciones similares a las del SIN.

6.2 GAS COMBUSTIBLE POR REDES

6.2.1. Comercialización minorista de Gas combustible por redes

Al igual que para el servicio público de energía eléctrica, la Comisión adoptó medidas en materia de la aplicación de la opción tarifaria para los usuarios del servicio público de gas combustible por redes, y medidas tendientes al diferimiento de los pagos de las facturas correspondientes a los consumos de los usuarios finales regulados durante los primeros meses de la emergencia sanitaria. Las medidas adoptadas para energía, con algunas particularidades propias de las metodologías tarifarias vigentes para el servicio público de gas combustible por redes, fueron las mismas en cuanto a plazos, tasas de financiación y demás aspectos señalados en el numeral 6.1.3

6.2.2. Comercialización mayorista de Gas Natural

En relación con el mercado mayorista de gas natural, se tomaron decisiones que permitieron a las partes de los contratos vigentes de suministro firme, revisar las condiciones de precios y cantidades que aplicaron durante el período de emergencia económica y hasta noviembre 30 de 2020. También, y con el objeto de flexibilizar las condiciones de oferta de corto plazo, se permitió la comercialización directa o a través de los mecanismos de comercialización establecidos por la regulación, del suministro de gas antes declarado para propio consumo, para poder comercializarlo en contratos con ejecución hasta noviembre 30 de 2020.

Complementario a estas decisiones, y con el objeto de tener mejor información disponible para la toma de decisiones, se implementaron reportes acerca de la ejecución de los contratos y de las condiciones de moneda de pago y TRM definidos en los contratos de suministro, a través del Gestor del Mercado de Gas.

Los efectos económicos de la situación inusual que vive el país por cuenta de la pandemia y las medidas de asilamiento preventivo conllevaron a flexibilizar las condiciones de contratación de suministro durante el año de gas 2020-21. En particular, se permitió la negociación directa de contratos de suministro en las modalidades de opción de compra y de firmeza condicionada, en adición a la modalidad de suministro firme, con duración máxima de un año, y con ejecución hasta noviembre 30 de 2021.

En aspectos de información, se establecieron medidas acerca de la cantidad de gas natural disponible para la venta a través de la declaración de producción disponible para la venta en firme -PTDVF- a partir de diciembre 1 de 2020, de todos los campos, incluidos campos menores, aislados y en pruebas extensas. Además, se revisaron los mecanismos de comercialización de suministro bimestral cuyos posibles ajustes se implementarán durante el año 2021.

6.3. GAS LICUADO DE PETRÓLEO, GLP

En el marco del estado de emergencia por el COVID-19, y con el fin de asegurar la oferta de gas en los diferentes puntos del territorio nacional en donde se utiliza este combustible, la Comisión de Regulación expidió medidas regulatorias relacionadas con la comercialización mayorista y el precio máximo de suministro de GLP.

Así las cosas, con referencia a la comercialización mayorista de GLP, la Resolución en consulta CREG 032 de 2020, adopta medidas regulatorias para la comercialización de GLP durante el período de la OPC vigente, medidas que quedan en firme con la Resolución CREG 038 de 2020.

En el mismo sentido, se adoptaron disposiciones transitorias para la comercialización de GLP de fuentes de precio regulado para el segundo semestre de 2020, consultadas con la Resolución CREG 110 de 2020, y establecidas en firme mediante la Resolución CREG 134 de 2020.

Dado lo anterior, a través de Circulares CREG, la Comisión publicó el listado de municipios que conforman las zonas de influencia para la Oferta Pública de Cantidades, OPC, adicionales, para los meses comprendidos entre agosto y diciembre de 2020⁶.

Por otro lado, la Comisión expidió la Resolución CREG 045 de 2020, con la fórmula para establecer el precio máximo regulado de venta o suministro del GLP de fuentes de producción nacional, con destino al servicio público domiciliario, y la Resolución CREG 097 de 2020, consultó la ampliación del plazo de vigencia para este precio máximo, quedando en definitiva mediante la Resolución CREG 102 de 2020.

7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

7.1. COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el objetivo de facilitar el ejercicio de control social sobre la gestión de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, en 2020 fue elaborada y puesta a conocimiento de los públicos de interés la Estrategia de Rendición de Cuentas y la Política de Participación Ciudadana de la CREG.

La elaboración de la estrategia contó con la participación de la ciudadanía, y siguió los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía.

Entre las acciones realizadas para ampliar y mejorar los canales de participación ciudadana se encuentran: las audiencias públicas de rendición de cuentas, las audiencias públicas metodológicas, los talleres de capacitación e información de los diferentes aspectos regulatorios, las cartillas didácticas y los vídeos de pedagogía de la regulación.

Actividades de participación ciudadana

En 2020 se fortalecieron los espacios de participación ciudadana gracias al uso de las tecnologías. Es así como se llevaron a cabo 22 talleres, 2 audiencias públicas temáticas y 1 audiencia de rendición de cuentas, logrando que alrededor de 15.500 personas asistieran y siguieran en directo y por diferido a través de internet los eventos realizados por la Comisión.

⁶ Circular CREG 058 de 2020, CREG 074 de 2020, CREG 085 de 2020, CREG 095 de 2020, CREG 115 de 2020.

Esta participación aumentó 29% en comparación con 2019, año en el cual, el número de participantes llegó a 11.056.

Audiencia pública de rendición de cuentas

La audiencia pública de rendición de cuentas CREG se realizó el 9 de diciembre de 2020, de manera virtual, con la participación de ciudadanos y grupos de interés de la entidad. El evento se transmitió en directo por el portal web y las redes sociales de la Comisión.

FECHA	Tema	PARTICIPANTES REMOTOS	VÍDEO DE LA AUDIENCIA
09/12/2020	Rendición de cuentas gestión institucional	853	https://www.youtube.com/watch?v=pCaErKGUYk0&t=11666s

Entre los mecanismos que se emplearon para convocar a la ciudadanía a esta audiencia se encuentran: la divulgación a través del portal web, las redes sociales, los mensajes radiales, los anuncios de prensa a través de diario de circulación nacional, el correo electrónico y las llamadas telefónicas.

Audiencias públicas temáticas de metodologías regulatorias

FECHA	Tema	PARTICIPANTES REMOTOS	VÍDEO DE LA AUDIENCIA
23/09/2020	Audiencia pública de soluciones individuales solares fotovoltaicas	713	https://youtu.be/um2MiTAsz6U
25/09/2020	Audiencia pública de soluciones individuales solares fotovoltaicas	359	https://youtu.be/S1ROAHLWpeU

Talleres temáticos

Durante la vigencia 2020, la Comisión de Regulación de Energía y Gas llevó a cabo 22 talleres para que la industria, agentes y ciudadanos interesados conocieran y resolvieran dudas con respecto a las propuestas de regulación expedidas por la entidad. En su mayoría, los talleres fueron transmitidos a

través del portal web y las redes sociales de Twitter y YouTube de la Comisión. A continuación, se relacionan estas actividades de participación ciudadana y su alcance:

Fecha	Tema	Enlace de transmisión	Seguidores
30/01/2020	Testimonio del gestor del mercado	EN ARCHIVO	10
11/02/2020	Testimonio del gestor del mercado	EN ARCHIVO	11
21/02/2020	Testimonio del gestor del mercado	EN ARCHIVO	10
27/04/2020	Pruebas por Unidades y Declaración Costos Combustible (Res. 044 de 2020)	https://youtu.be/sOKiqgg62RQ	431
15/05/2020	Testimonio del gestor del mercado	EN ARCHIVO	4910
26/05/2020	Reporte de información de costos para la regulación (Gas natural)	https://youtu.be/Um2hCyfaF44	312
27/05/2020	Reporte de información de costos para la regulación (energía eléctrica)	https://youtu.be/hHp5NX5JgH0	347
19/06/2020	Reporte ejecución inversiones	https://youtu.be/iE9tBgkGSkl	239
29/07/2020	Obligaciones de Energía Firme	https://youtu.be/7tRi6lWlVvk	315
31/07/2020	Presentación del gestor normativo	https://youtu.be/2KtoVvBt9CU	409
03/08/2020	Infraestructura avanzada en el SIN	https://youtu.be/WfScopqq6Q4	1588
11/11/2020	Evaluación modelos de cálculo de ENFICC de plantas hidráulicas, solares y eólicas	https://youtu.be/TXbU_HzoJqQ	446
18/11/2020	Propuesta metodológica remuneración transporte de gas natural	https://youtu.be/C_NMgfcqoCU	412
20/11/2020	Estudio para modificación Metodología de alumbrado público	https://youtu.be/S58RaRkYt30	978

25/11/2020	Mecanismos de remuneración del GLP según su calidad	https://youtu.be/FBOTFP90pqM	157
01/12/2020	Revisión de requisitos técnicos y el procedimiento de conexión para autogeneradores, cogeneradores y generadores hasta 5 MW	https://youtu.be/VWjwW_aKkKw	685
10/12/2020	Disposiciones de gas natural para usuarios no regulados	https://www.youtube.com/watch?v=-Wr2YkazmCY&t=26s	239
11/12/2020	Resultados estudio fórmula tarifaria del CU de gas combustible	https://www.youtube.com/watch?v=z-GXoQMaqU4&t=69s	233
15/12/2020	Diseño general del agente que realizaría la actividad de Gestión Independiente de Datos e Información, GIDI	https://www.youtube.com/watch?v=KOM0XBn1x24	697
16/12/2020	Estudio de línea base de consumo para respuesta a la demanda	https://www.youtube.com/watch?v=BeeuKWaKD24	621
22/12/2020	Estrategias para implementar señales de precios y cargos horarios para programas de RD	https://www.youtube.com/watch?v=WiRgjDoBGAw	279
29/12/2020	Insumos para el análisis de beneficios netos de alternativas para implementación de la infraestructura de medición avanzada en el SIN	https://www.youtube.com/watch?v=i6NVX07fWc0&t=9s	288

Con el objetivo de facilitar a la ciudadanía la comprensión de la regulación expedida por la entidad, la Comisión elaboró y divulgó a través de diferentes espacios de participación ciudadana (talleres, audiencias, redes sociales, portal web), el siguiente material digital y audiovisual:

Tema	Tipo	Enlace
ABC de la financiación de las facturas de energía	Folleto	https://www.creg.gov.co/comunicaciones/publicaciones/publicaciones-2020/abc-de-la-financiacion-de-las-facturas-de-energia
Todo lo que debe saber sobre la factura de energía eléctrica	Folleto	https://www.creg.gov.co/comunicaciones/publicaciones/publicaciones-2020/todo-lo-que-debe-saber-sobre-la-factura-de-energia-electrica
Nueva regulación para prestar el servicio de energía con paneles solares	Folleto	https://www.creg.gov.co/comunicaciones/publicaciones/publicaciones-2020/nueva-regulacion-para-prestar-el-servicio-de-energia-con-paneles-solares
Lo que debes tener en cuenta en la revisión periódica de gas	Folleto	https://www.creg.gov.co/comunicaciones/publicaciones/publicaciones-2020/lo-que-debes-tener-en-cuenta-en-la-revision-periodica-de-gas
Todo lo que debe saber sobre el servicio público de gas domiciliario por tubería	Folleto	https://www.creg.gov.co/comunicaciones/publicaciones/publicaciones-2020/todo-lo-que-debe-saber-sobre-el-servicio-publico-de-gas-domiciliario-por-tuberia
Gestión administrativa y financiera CREG	Vídeo	https://youtu.be/jEpV_jN1M7I
Gestión CREG	Vídeo	https://youtu.be/GkXfpIMJiuU
Conoce las partes importantes de una factura de gas natural	Vídeo	https://youtu.be/tJ-tBKXuP3w

Conoce las partes importantes de una factura de energía eléctrica	Vídeo	https://youtu.be/13BGL98ljg
---	-------	---

8. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

8.1 TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el año 2020, la CREG recibió y atendió las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, clasificadas así:

PQRS	2020
AUTORIDAD PÚBLICA	182
CONCEPTOS DE LEGALIDAD	15
CONSULTAS	1.066
CUMPLIMIENTO DE NORMAS	3
ENTREGA DE DOCUMENTOS	14
INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	173
QUEJAS Y RECLAMOS CREG	212
QUEJAS Y RECLAMOS OTROS	1.833
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	956
CONGRESO Y ENTIDADES DE CONTROL	84
TOTAL	4.537

Para un total de 4.537 PQRS en 2020, que contrastan con las 2.677 PQRS recibidas y contestadas durante 2019.

De las quejas y reclamos radicados en la Comisión en 2020, el 67% no fueron de competencia de la entidad, y fueron trasladadas a los entes competentes. Al restante 33% se dio respuesta por parte de la entidad, brindando orientación al ciudadano. No obstante, no contenía una queja o reclamo por los servicios prestados por la entidad.



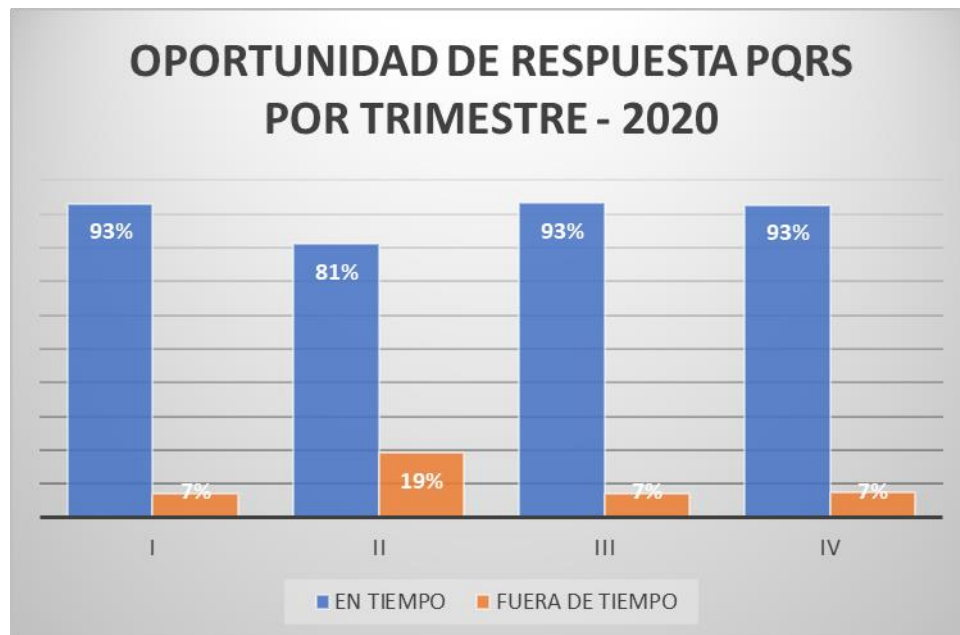
8.2 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Para el año 2020, el cumplimiento a los términos de respuesta se sitúa en un 89%, en comparación con el año 2019 que se cumplió con el 100 %, incumplimiento que obedece al incremento del número de procesos registrados y radicados en el sistema, con ocasión a las funciones asignadas a la CREG relacionadas con las medidas excepcionales a adoptar respecto a la metodología y opción tarifaria de los servicios públicos domiciliarios regulados, ocasionando una carga adicional de trabajo y que las respuestas de PQRS se proyectaran en tiempo próximo al vencimiento. También a que en 2020 hubo cero archivamientos de procesos hasta no generar una respuesta.



8.3 COMPORTAMIENTO PQRS

Por último, en la siguiente gráfica se muestra el comportamiento de la oportunidad de respuesta. Para mejorar los tiempos de respuesta se ha realizado como acciones de mejora complementarias la implementación de respuestas tipo, el seguimiento diario para lograr la respuesta oportuna de PQRS, y como mecanismo de control se va a iniciar a desarrollar un reporte semanal a Dirección Ejecutiva de las peticiones excedidas y próximas a vencer.



9. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

El sistema de gestión de calidad permite a la entidad planear, ejecutar, verificar y mejorar las actividades que contribuyen al desempeño y cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, lo cual brinda a los clientes oportunidad, calidad, claridad y confianza permitiendo aumentar la satisfacción de sus necesidades mediante el cumplimiento de los requisitos.

El propósito de la CREG fue el mantenimiento, mejora y mayor compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad en la norma ISO 9001:2015, permitiendo generar estrategias para la mejora de la gestión, aplicación de sus procesos, procedimientos y asegurando la conformidad de lo planificado mediante la eficacia, eficiencia y efectividad; en procura del buen desempeño de las actividades y la satisfacción de los clientes en cuanto al servicio que presta la entidad.

Para ello, el Sistema de Gestión de Calidad contrató durante la vigencia 2020 una consultoría con el objeto de realizar la revisión, evaluación, ajustes y acompañamiento y auditoría interna al sistema de gestión de la calidad para determinar la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y su

alineación con el modelo integrado de planeación y gestión y del sistema de gestión de seguridad de la información. Para esto el trabajo se estableció en etapas así:

- Verificación del estado de los trece (13) procesos del SGC de la entidad. Hacer un diagnóstico en cuanto a:
 - a) Cumplimiento de la norma técnica ISO 9001:2015.
 - b) Alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
 - c) Alineación con el sistema de gestión de seguridad de la información.
- Asesoría en la realización de ajustes y acompañamiento en la implementación de las acciones de mejora derivadas del resultado del diagnóstico y la verificación de la conformidad del sistema.
- Realizar la auditoría interna al sistema de gestión de la calidad de conformidad con la norma ISO 9001-2015 y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Lo anterior permitió a la entidad verificar el seguimiento a los resultados obtenidos a los planes de mejora establecidos en los procesos. Se actualizó el análisis de contexto de la entidad, riesgos y oportunidades, matriz de clientes y/o partes interesadas, planificación y revisión del diseño de la regulación, compromisos de revisión por la dirección, fortalecimiento en el MIPG, ajuste indicadores de gestión, mejoras en los procesos y procedimientos, capacitaciones, mesas de trabajo, asesorías, auditorías y revisiones por la dirección donde se evaluó la conformidad del sistema, los cuales permiten el mejoramiento de la gestión institucional y satisfacción de las necesidades de sus clientes y partes interesadas

Es importante resaltar el compromiso de la dirección, lo cual ha permitido generar cultura en la entidad con el Sistema Gestión de Calidad e incentivar a la mejora continua.

De acuerdo con lo anterior, la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, realizará la auditoría de renovación en la primera semana del mes de febrero, que permita mantener la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, de todos sus procesos, al siguiente alcance: "Regulación económica de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible y regulación económica de los servicios públicos de combustibles líquidos".

10. CONTROL INTERNO

El proceso de Gestión de Control y Evaluación llevó a cabo las funciones enmarcadas en los roles asignados a Control Interno. Se desarrollaron las siguientes actividades, las cuales fueron presentadas y aprobadas dentro del Plan Anual de Auditorías Internas – PAAI 2020 por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI, así:

10.1 LIDERAZGO ESTRATÉGICO

Control Interno como soporte estratégico para la toma de decisiones de la Dirección Ejecutiva, presentó informes con observaciones y recomendaciones y generó alertas ante situaciones que afectaran el cumplimiento de los objetivos de la Comisión de Regulación. Los informes producto de las auditorías y

seguimientos, adicional a que fueron socializados con los líderes de procesos, fueron difundidos al Director Ejecutivo y en los casos más relevantes al Comité Interno de Coordinación de Control Interno - CICC.

Dentro de las actividades realizadas se destacan las reuniones realizadas con la Dirección Ejecutiva, donde se trataron temas específicos relacionados con las observaciones y recomendaciones dadas por Control Interno en sus informes de seguimiento a la gestión.

10.2. ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN

Control Interno asesoró y acompañó a la entidad con voz, pero sin voto en los diferentes comités a los que fue invitado tales como: el comité de compras, de gestión y desempeño, procesos judiciales y calidad. Así mismo, con la participación del proceso de Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno se adelantó la campaña de Autocontrol. Hubo acompañamiento en el Comité Sectorial de Control Interno, en donde se fungió como secretario de este.

Se adelantaron mesas de trabajo con diferentes líderes de procesos (primera y segunda línea de defensa) desarrollando temas como: observaciones y planes de mejoramiento producto de las auditorías adelantadas por la CGR, presentación de matriz de Gobierno digital, cumplimiento de la Ley 1712/14 (Transparencia y acceso a la información), construcción planes de mejoramiento producto de auditorías internas y de la CGR y sensibilización sobre las líneas de defensa.

10.3. RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS DE CONTROL

Control Interno como puente entre los entes externos de control y la entidad, solicitó y consolidó la información de las diferentes áreas para la elaboración y presentación dentro de los términos establecidos de los informes a los diferentes entes de control, como:

Informe sobre el avance del Modelo Estándar de Control Interno - FURAG (Departamento Administrativo de la Función Pública).

- Presentación Informe Evaluación del SCI (semestral).
- Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Art. 73 Ley 1474/11).
- Informe Presidencial de Lucha contra la Corrupción (Directiva Presidencial 01/15)
- Informe Evaluación del Sistema de Control Interno Contable - Anual (Contaduría General de la Nación) – CHIP
- Informe sobre cumplimiento de normas en materia de derechos de autor sobre software - Anual (Unidad Administrativa Especial de Derechos de Autor) Directiva Presidencial 002/02.
- Informe Información Litigiosa a través del Sistema de Información EKOGUI (art. 2,2,3,4,1,14 Decreto 1069/15).
- Informe de austeridad del gasto (art. 2,8,4,8,2 Decreto 1068/15).
- Informe Seguimiento Plan de Mejoramiento CGR – SIRECI.
- Informe de cumplimiento del plan de mejoramiento archivístico (Art. 30, Decreto 106/15).
- Consolidación Informe Rendición de Cuentas Fiscal -Contraloría General de la República – SIRECI.
- Suscripción Plan de Mejoramiento CGR - SIRECI
- Atención auditorías regulares CGR (Atención requerimientos de información, mesas de trabajo, solución de controversias, plan de mejoramiento).

- Informe Comisión Legal de Cuentas Cámara de Representantes.
- Evaluación de la gestión del riesgo

Se efectuó seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción con corte a los meses de abril, agosto y diciembre de 2020, publicando los respectivos informes en el link de transparencia y acceso a la información de la Comisión <http://www.creg.gov.co/index.php/es/creg/nuestra-labor/planes-politicas/seguimientos/category/496-seguimientos-mapa-de-riesgos-corrupcion>.

Se realizó auditoría a los riesgos de los procesos, en donde se indicaron algunas observaciones y recomendaciones tanto para la política, de administración de riesgos, la gestión de los mapas y controles establecidos. Al corte de diciembre de 2020, no se aprobó la totalidad de los riesgos por procesos, quedando algunos procesos pendientes por aprobar.

10.4. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Se realizaron las siguientes actividades:

- Arqueos a la caja menor.
- Seguimientos trimestrales del SIGEP.
- Informe a la Administración de la Entidad sobre la Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias (Estatuto Anticorrupción). Adicionalmente, se efectuó seguimiento y reporte trimestral a las denuncias presentadas en el correo asignado para tal fin, así como a las funcionarias encargadas de atenderlas vía telefónica.
- Se efectuaron auditorías a los procesos judiciales, gestión documental y al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Seguimiento trimestral a los planes de mejoramiento suscritos, producto de las auditorías internas a los procesos realizadas.
- Evaluación y seguimiento al proceso de rendición de cuentas en la audiencia pública realizada por la Comisión de Regulación.
- Realización de informes trimestrales de austeridad del gasto.
- Seguimiento trimestral a la gestión contractual dentro del Sistema de Información de Rendición Electrónica de Cuentas e Informes –SIRECI y los contratos publicados en la página web de la Comisión y los publicados en el SECOP II.
- Seguimiento trimestral a la ejecución presupuestal de gastos.
- Seguimiento semestral a la implementación de Trámites y OPAS en el SUIT.
- Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad.
- Seguimiento al FURAG.
- Seguimiento Gobierno Digital.
- Seguimiento cumplimiento Ley de Cuotas.
- Seguimiento trimestral de cumplimiento a la Ley 1712/14 de Transparencia y Acceso a la Información.
- Seguimiento Indicadores por procesos.
- Seguimiento cuatrimestral a la Política Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

11. GESTIÓN HUMANA

En desarrollo de esta política se desarrollaron las siguientes actividades dentro de las líneas de acción propuestas:

- Desarrollar capacidades a través de la adopción de buenas prácticas para la gestión del conocimiento propio de la organización:

11.1 PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

La CREG formuló el plan de formación y capacitación para la vigencia 2020 a partir de las necesidades identificadas por los líderes de proceso, funcionarios, lineamientos estratégicos, marco normativo y resultados de la encuesta de priorización de temáticas para el año 2020. La información se consolidó en 3 ejes temáticos que agrupan las acciones de aprendizaje que requiere la CREG para fortalecer y mejorar las competencias de los funcionarios.

Por otro lado, debido a las condiciones de trabajo en casa generadas por la emergencia sanitaria por el COVID- 19 y atendiendo los nuevos lineamientos del Plan Nacional de Capacitación y Formación 2020-2030 de marzo de 2020, fue necesario realizar ajustes al plan y cronograma inicialmente establecido, reformulando los ejes temáticos, la modalidad de la capacitación (virtual/sincrónica), la oferta de acuerdo con nuevas condiciones de trabajo en casa, lo que generó cambios en el proceso de contratación.

El cumplimiento de la ejecución fue del 96% con las siguientes actividades:

Núcleo temático	Acciones de aprendizaje	Evaluación impacto
Creación de valor público	<ol style="list-style-type: none">1. Curso de Servicio al Ciudadano con enfoque en derechos Humanos.2. Inclusión laboral, Equidad y Diversidad. Se desarrolló un ciclo de talleres en temas de equidad, diversidad e inclusión con la firma equipares orientados a sensibilizar a los funcionarios como parte del compromiso de la política. Modalidad sincrónica y virtual. Cobertura: 12 funcionarios	<p>De acuerdo con la evaluación del curso, el 90% consideró que se cumplió con el objetivo de la capacitación y el 93% calificó que es una capacitación útil, aplicable a su actividad laboral y relevante.</p> <p>Se evidenció mejora en los conocimientos para la atención de personal con discapacidad y lenguaje de señas.</p>
	<ol style="list-style-type: none">1. Curso de mejora regulatoria para el equipo jurídico. Cobertura: 5 funcionarios	Homogenización de conocimiento de la aplicación de la metodología para funcionarios del equipo misional y equipo directivo.

Gestión del Conocimiento	<p>2. Curso de Análisis de Impacto Normativo. (identificación de alternativas y herramientas de diseño, técnicas de evaluación de impacto, evaluación, expost, metodología CREG)</p> <p>Cobertura: 33 funcionarios</p>	<p>El 100% de los funcionarios consideró que se cumplió con el objetivo de la capacitación y que mejoraron su nivel de conocimiento en el tema, lo cual tendrá un impacto en el desarrollo de las actividades propias de su labor.</p>
	<p>3. Curso de Defensa Jurídica. Modalidad sincrónica. Actualizar conocimientos y presentar herramientas prácticas en estrategias que permitan fortalecer la defensa jurídica de la CREG.</p> <p>Cobertura: 10 funcionarios.</p>	<p>De acuerdo con la evaluación, el 97,5% consideró que se cumplió con el objetivo de la capacitación y el 98% calificó que es una capacitación útil, relevante, aplicable a su actividad laboral.</p>
Gestión del Conocimiento	<p>1. Curso de contabilidad regulatoria y tributario.</p> <p>Procedimiento tributario para la aplicación de impuestos, sanciones, obligaciones de tipo sustancial.</p> <p>Modalidad sincrónica/virtual.</p> <p>Cobertura: 7 funcionarios</p>	<p>De acuerdo con la evaluación, el 97,5% consideró que se cumplió con el objetivo de la capacitación y el 98% calificó que es una capacitación útil, y relevante para aplicar en sus actividades laborales.</p>
	<p>2. Derecho Disciplinario Actualización normativa en derecho disciplinario y etapa procesal.</p> <p>Cobertura: 4 funcionarios</p>	<p>De acuerdo con la evaluación, el 100% consideró que se cumplió con el objetivo de la capacitación y el 100% calificó que es una capacitación útil, aplicable a su actividad laboral y relevante.</p> <p>Se evidencia una mejora del conocimiento frente a los temas de acuerdo con los resultados de evaluación de aprendizaje.</p>
	<p>3. Gestión de la información</p> <p>Sensibilizar sobre buenas prácticas de seguridad de la información para la modalidad de trabajo remoto.</p> <p>Cobertura: 40 funcionarios</p>	<p>Actualización de matrices de activos de información por parte de los funcionarios.</p>

	4. Gestión de Riesgos	Se cumplieron los objetivos. De acuerdo con la evaluación, el 90% consideró que se cumplió con el objetivo de la capacitación y el 90% calificó que es una capacitación útil, aplicable a su actividad laboral y relevante.
	<p>Suministrar conocimientos y herramientas para una apropiada gestión del riesgo de cada proceso, a partir de los lineamientos establecidos en la política de administración de riesgos de la CREG.</p> <p>Cobertura: 20 funcionarios</p>	Se evidenció una mejora en la apropiación de los conceptos para la identificación, análisis de riesgos y determinación de controles resultando en los cambios propuestos por los líderes para la actualización de la matriz de riesgos de cada proceso.
	5. Seguridad y salud en el trabajo	La capacitación permitió mejorar sus competencias y el desempeño de su rol como parte del SG SST.
	<p>Empoderar a los miembros de los Comités y equipos para el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Cobertura: 18</p>	Comités empoderados y activos en el cumplimiento de sus funciones y en el desarrollo de las acciones de prevención y contención para COVID-19.
Competencias Digitales	1. Curso de Transformación Digital.	De acuerdo con la evaluación, el 100% consideró que se cumplió con el objetivo de la capacitación y el 100% calificó que es una capacitación útil, aplicable a su actividad laboral y relevante. Se evidencia una mejora del conocimiento frente a los temas de acuerdo con los resultados de evaluación de aprendizaje.
	<p>Sesiones sincrónicas abiertas: Se revisaron buenas prácticas y tendencias de innovación con el uso de herramientas y metodologías adecuadas.</p> <p>Cobertura: 42 funcionarios.</p> <p>2. Curso virtual: Big data, analítica de datos e inteligencia artificial.</p> <p>Cobertura: 15 funcionarios.</p>	
	3. Uso y apropiación de herramientas Office 365	Medición se realizará en primer trimestre de 2021.
	Ciclo de talleres prácticos para aprovechar herramientas de trabajo colaborativo.	

	Cobertura: 54 colaboradores	
Probidad y ética de lo público	<p>1. Transparencia, Integridad Curso virtual Función Pública</p> <p>Cobertura: 56 funcionarios</p> <p>2. Conflictos de Interés. Capacitación Función Pública. Compartir orientaciones y herramientas tecnológicas para la implementación de acciones de prevención de conflictos de intereses en la CREG y actuar como facilitadores.</p> <p>Cobertura: 10 funcionarios.</p>	<p>El 67% de la población total (56 funcionarios) realizó el curso y aportó certificación.</p> <p>Facilitadores que actúan definiendo acciones para dar cumplimiento a esta política.</p>
	<p>3. Competencias blandas</p> <p>Taller competencias: Fortalecer competencias alineadas con los resultados de la evaluación de competencias de la CREG que permita la toma de consciencia para movilizarse a un cambio que permita cerrar brechas.</p> <p>Cobertura: 25 personas.</p>	<p>Medición se realizará en primer trimestre de 2021.</p>

Indicador de cumplimiento: Se alcanzó un cumplimiento del 96% de las actividades programadas, ejecutadas en su mayoría en el segundo semestre.

Indicador de impacto: Se logró un 91%. Se obtuvo en promedio una calificación superior al 92% en la que los participantes consideraron que se cumplió con el objetivo de cada una de las capacitaciones y se consideró que las temáticas son de utilidad y aplicabilidad para mejorar el desempeño en sus actividades laborales.

De acuerdo con la auditoría interna de calidad se sugiere realizar una medición del impacto en la que se refleje la aplicación de los conocimientos en el desarrollo de las actividades y que no solamente refleje el cumplimiento del objetivo.

Gestión del conocimiento

Conformación equipo de trabajo. Se cumplió al 100% con las actividades definidas en el plan de trabajo.
Resultados: Análisis del contexto organizativo:

Revisión y análisis del enfoque de visión de futuro de la CREG con el propósito de alinear el diseño de los procesos de creación, integración y reconfiguración de conocimiento.

Identificación de retos y oportunidades para el diseño de la estrategia de gestión del conocimiento que involucra el modelo de aprendizaje organizativo.

Identificación de capacidades, definición de la estrategia de gestión del conocimiento y la innovación, diseño de un plan de experiencias de aprendizaje organizativo. Obteniendo como resultado: construcción del plan estratégico de GC e Innovación, plan táctico de GC, plan de fortalecimiento de cultura para la gestión del conocimiento.

11.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

Se realizaron cinco campañas en la vigencia 2020 con el área de Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno para reforzar la práctica de valores en el quehacer diario de las actividades.

Además, se realizó una encuesta para recibir retroalimentación frente a la implementación de actividades que permitan generar una mayor apropiación del Código de Integridad, como resultado de esta existe una percepción positiva del 96% de los funcionarios frente a la idoneidad de las estrategias de comunicación para promover los valores definidos en el Código de Integridad.

En relación con las oportunidades de mejora para adoptar buenas prácticas que permitan una mayor apropiación de los valores, los encuestados opinan que deben reforzarse los valores en los espacios con el director y los comisionados, realizar encuentros periódicos con los compañeros y realizar actividades lúdicas y pedagógicas.

Plan de bienestar e incentivos cumpliendo

Se formuló el plan de Bienestar e Incentivos a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en diciembre de 2019 y fue publicado para consulta y comentarios. Debido a las condiciones de trabajo en casa generadas por la emergencia sanitaria por el COVID- 19, fue necesario reformular el plan contemplando actividades en la modalidad virtual en cambio de las presenciales.

Las actividades con mayor participación fueron aquellas orientadas a la prevención de COVID- 19, los encuentros con la dirección, tamizaje de salud mental, taller de la huerta, celebración del mejor servidor público, desayuno solidario y actividad de cierre gestión.

Se aplicó encuesta de satisfacción de las actividades ejecutadas durante el primer y segundo semestre de 2020, obteniendo en promedio en el año un nivel de satisfacción del 88%.

El 93% de los funcionarios consideraron que las actividades de bienestar realizadas aportaron a la mejora del ambiente laboral especialmente en cuatro aspectos como: i) conciliación de vida laboral/familiar; ii) integración y clima organizacional y iv) incentivos.

Se aplicó la encuesta de medición de clima laboral en la cual se identificó una mejora en la percepción de aspectos como: relaciones de equipo, condiciones de trabajo, comunicación, pertenencia y desarrollo de personal, a nivel general la entidad obtuvo un 92% de favorabilidad frente a un 75% del año inmediatamente anterior. También, se consideran como oportunidades de mejora para priorizar en el 2021 los siguientes aspectos en su orden: equilibrio vida familiar/laboral, oportunidades de crecimiento y desarrollo, relaciones interpersonales y comunicación estratégica.

Políticas de salario emocional

Con corte a 30 de diciembre, 98% de los funcionarios disfrutó de los incentivos entregados para el día de la familia. En relación con el disfrute del día, el 43% (36 funcionarios) disfrutaron el día de la familia y solo el 14% (12 funcionarios) disfrutaron el medio día de cumpleaños. Se evidencia una disminución respecto a años anteriores en el disfrute de estos beneficios. Se realizaron cinco campañas enfocadas a promover prácticas para mejorar la conciliación entre vida familiar/laboral, reconocimiento e incentivos.

Se desarrollaron las actividades del Plan de Bienestar e incentivos cumpliendo en 95% con lo programado en los siguientes aspectos:

Seguridad y Salud en el Trabajo - SST:

Se realizó la evaluación de seguimiento en conjunto con la ARL sobre los estándares de la Resolución 0312 de 2019 obteniendo un resultado de 92.8%, se formuló el plan anual de trabajo, el cual se presentó y aprobó en el comité de gestión y desempeño. Debido a las condiciones de trabajo en casa generadas por la emergencia sanitaria por el COVID- 19 fue necesario reformular el plan y planificar las actividades para la gestión del cambio.

Se generó un plan de acción para el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional y adoptando las recomendaciones emitidas por la Organización Mundial de la Salud para la prevención, mitigación y contagio de COVID- 19.

Se dio un cumplimiento al 100% de los requisitos señalados en los protocolos de bioseguridad para prevención, mitigación y contención de COVID- 19 y se registró el plan en la plataforma disponible por la Secretaría de Salud de la Alcaldía de Bogotá.

Las actividades durante el 2020 estuvieron centradas en:

- Riesgo Psicosocial: Participación de 85% en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, informe de resultados, presentación de resultados a nivel directivo, definición del plan de acción e intervenciones puntuales derivadas de los resultados.
- Prevención en salud mental: Se realizó un tamizaje de salud mental contando con una participación del 78% de la población y obteniendo recomendaciones para trabajar en el 2021 orientadas a dar continuidad a acciones de asistencia psicosocial y gestionar la carga de trabajo, ritmo de trabajo y horario de trabajo.
- Prevención desordenes musculoesqueléticos: en el marco del PVE riesgo osteomuscular acompañamiento de la fisioterapeuta para validar las condiciones de trabajo en casa al grupo de exposición con comorbilidades asociadas, talleres de higiene postural para trabajo en casa, programa de pausas activas (frecuencia semanal).
- Plan de seguridad vial: Cumplimos al 100% con lo programado en las actividades de capacitación.
- Brigadas de emergencia: se realizaron reuniones y capacitaciones de preparación para emergencias y protocolos de COVID- 19.
- Programa ambiental: actividades de sensibilización para el uso adecuado del recurso para ahorro de agua y energía.

- Se ejecutó la auditoría interna del SG SST realizada por parte de Control Interno sobre la base de los requisitos señalados en el Decreto 1072 de 2015, resultando en un cumplimiento del 76%.

Se presentó la autoevaluación correspondiente a la vigencia del año con la ARL y se radicó en la plataforma de Fondo de Riesgos Laborales de MinTrabajo, la autoevaluación bajo la Resolución 312 de 2019 para la vigencia 2020 resultó con una calificación de 92,50%.

Plan de Vacantes

El año inició con una ocupación de la planta de personal del 91% (86 cargos ocupados) y a 31 de diciembre la planta finalizó con 83 cargos provistos.

Durante la vigencia 2020, la CREG realizó el proceso de vinculación de un funcionario y la desvinculación de cuatro exfuncionarios. El análisis de las encuestas de retiro permite ver un alto grado de satisfacción de las personas que se desvinculan frente a las 10 variables que evalúan las prácticas de la organización y política de Gestión Humana.

Como oportunidades de mejora se identificó un espacio de acción en mejorar las relaciones interpersonales, estandarizar el proceso de contratación con el fin de lograr mayor agilidad, instancia para política regulatoria a optimismo en la agenda, transmisión de conocimiento, organización del trabajo entre comisionados y el equipo de trabajo.

11.3 CULTURA DE LIDERAZGO

Se cumplió en un 100% las actividades de gestión del desempeño como: etapa de preparación de evaluación del desempeño (rediseño de formato para LNyR incorporando un campo donde se amplió para diligenciar la columna de la evidencia) y definición de evaluadores y evaluados de acuerdo con proyectos de agenda.

Se rediseñó el formato de provisionales, campaña de sensibilización evaluadores y evaluados, orientación para calificación final y fijación de compromisos.

Se realizó una campaña de sensibilización a evaluados y evaluadores sobre la importancia de la etapa de retroalimentación.

Se realizó acompañamiento y orientación en el proceso de evaluación del desempeño para la entrega de la evaluación parcial semestral.

11.4 GESTIÓN POR COMPETENCIAS

Se cumplió con el 100% del plan de trabajo definido para el modelo de gestión por competencias de la CREG. Se desarrollaron las siguientes actividades: diseño del diccionario de competencias, validación de competencias, diseño del formulario de evaluación 360º, prueba piloto para la validación del formulario de evaluación, sensibilización a los funcionarios del proceso, aplicación del instrumento de medición de competencias, análisis de resultados, diseño de estrategias de cierre de brechas, generación de informes y planes de mejoramiento individual.

12. GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

En la vigencia 2020 se ejecutaron proyectos para apalancar con tecnología la gestión de la entidad, en el proceso de transformación digital de la CREG.

La Estrategia de TI y la ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) generaron valor público, atendieron las disposiciones impartidas por Gobierno Digital y Transparencia por Colombia, enmarcados en los lineamientos de las mejores prácticas, las nuevas tecnologías de la cuarta revolución industrial y buscando el desarrollo de la Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Se adelantaron proyectos para la migración a la nube de servicios críticos que soportan la operación de la CREG.

Se desarrollaron proyectos del PETI de acuerdo con la definición y diseño de la arquitectura empresarial para la gestión de tecnologías de la información en la entidad:



Dominio	Programa	Proyecto
ESTRATEGIA Y GOBIERNO	GOBIERNO Y GESTIÓN DE TI	P-GB-03 PMO y GOBIERNO DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	BPM	P-SI-01 FASE I: ANÁLISIS Y DISEÑO DE PROCESOS y TDRs PLATAFORMA BPM
	GESTIÓN DOCUMENTAL	P-SI-04 FASE I: ANÁLISIS Y DISEÑO DE PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL y TDRs PLATAFORMA SGDEA
	FABRICA	P-SI-07 SISTEMA DE COLABORACIÓN Y COOCREACIÓN
INFORMACIÓN	CAPACIDADES ANALÍTICAS	P-IN-02 IMPLEMENTACIÓN DE ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN - LAGO DE DATOS
		P-IN-04 IMPLEMENTACIÓN DE ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN - BODEGA DE DATOS, CUBOS Y HERRAMIENTAS DE BI
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	COLABORACIÓN	P-ST-02 VIDEOCONFERENCIA
		P-ST-03 CORREO ELECTRÓNICO, OFIMÁTICA y ENTORNO COLABORATIVO EN LA NUBE
USO Y APROPIACIÓN	GOBIERNO Y USO	P-UA-02 USO Y APROPIACIÓN

Estos proyectos están articulados con el Plan Estratégico Institucional (PEI), desde la perspectiva Eficiencia Organizacional, aportando al objetivo número ocho que es “Gestionar eficientemente la información, contando con sistemas de información robustos y seguros”.

La ejecución de la FASE I para el levantamiento de requerimientos, análisis y diseño de procesos para el BPM (Business Process Management) y el SGDEA (Sistema de gestión documental electrónico de archivo) generaron el insumo para la automatización de procesos y la modernización de la Gestión Documental en la Entidad.

Además, la adopción de herramientas de analítica sobre los datos de AOM fortalecieron y agilizaron la toma de decisiones basadas en datos en la Entidad.

El uso y apropiación de las herramientas Office365 generaron ambientes de colaboración y co-creación que fortalecieron la productividad de los funcionarios sin importar su ubicación física.

Para la operación de servicios de tecnología, la gestión técnica adelantó varios proyectos que lograron la modernización de la plataforma, entre los cuales se pueden citar:

- Implementación del botón AVAL PAY CENTER en el portal de la entidad.
- Mejora de la seguridad de la VPN con doble factor de autenticación.
- Amplia el acceso a los servicios desde dispositivos móviles.
- Desarrollo de la aplicación para la gestión de la contribución y sus comunicaciones.

En la gestión de servicio, la CREG actualizó de forma continua el Portal de la Entidad cumpliendo la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.

La gestión de operaciones realizó importantes esfuerzos con la actualización de los sistemas operativos de los servidores, aprovechando los beneficios generados con las últimas liberaciones por parte de los fabricantes, entre ellos las protecciones de seguridad.

En la gestión de seguridad se ejecutó el programa anual de auditorías al SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información), el plan de capacitación en seguridad y se adelantó la sexta jornada del día de la seguridad de la información como una fecha ya institucionalizada en la entidad.

13. GESTIÓN FINANCIERA

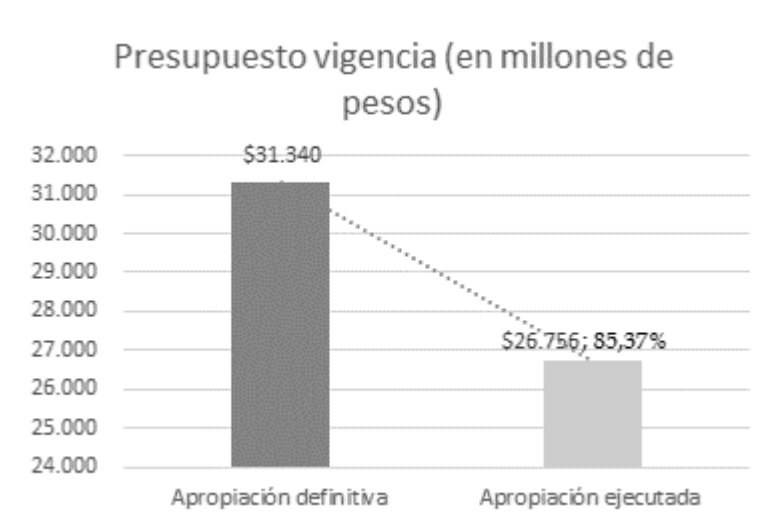
13.1 GESTIÓN PRESUPUESTAL

Mediante la Ley 2008 del 27 de diciembre de 2019, se decretó el presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y “Ley de Apropiaciones para la vigencia fiscal del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020”.

Con el Decreto 2411 del 30 de diciembre de 2019 se liquidó el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal, asignando recursos a la Comisión de Regulación de Energía y Gas para una apropiación definitiva de \$31.340 millones.

La ejecución presupuestal para la vigencia 2020 ascendió a \$26.756 millones, con un porcentaje de ejecución del 85.37% (Ver gráfica de ejecución presupuestal):

Descripción	Apropiación definitiva	Apropiación ejecutada	% Ejecución
Presupuesto vigencia (en millones de pesos)	31.340	26.756	85,37%



La ejecución presupuestal alcanzada para la vigencia 2020 fue del 85.37%, no se cumplió en el 100%, por las siguientes razones:

Rubro de funcionamiento:

La ejecución presupuestal final fue del 93.15%, derivado de la ejecución de los siguientes conceptos de gastos:

- Gasto de Personal:** Con relación a los gastos generados por nómina de la entidad, para facilitar su normal funcionamiento, alcanzaron un nivel de ejecución del 93,15% de la apropiación vigente. Se presentó vacancia en cargos de la planta de personal dependiendo algunos de ellos de la aprobación por parte de presidencia, y otros debido al nivel de especialidad y conocimiento de los perfiles requeridos para los aspirantes en temas específicos; lo anterior ha incidido en el lapso para el proceso de selección y vinculación, con el fin de cubrir las necesidades de la entidad para desarrollar esas actividades administrativas y misionales de la entidad. Con ocasión de la declaratoria de la Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, y de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus COVID-19, incidió en la disminución de solicitudes de vacaciones de los servidores públicos, impactando la ejecución de los gastos por concepto de sueldo de vacaciones, prima de vacaciones y bonificación especial de recreación.
- Adquisición de Bienes y Servicios:** En lo referente a los gastos necesarios para que la entidad cumpla con las funciones legalmente asignadas, presenta una ejecución del 83,59% de la apropiación vigente. Debido al aislamiento inteligente y productivo, se priorizó la implementación del trabajo en casa de los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios y a poyo a la gestión, en concordancia con la directiva presidencial No. 03, afectando la ejecución de los contratos de suministro de papelería,

combustibles para el parque automotor de la CREG, gastos menores, insumos de aseo y cafetería, servicios de mantenimiento y reparación. También se presentó un ahorro en el rubro de servicios de esparcimiento, culturales, deportivos y de salud principalmente por los chequeos ejecutivos para los Expertos Comisionados que por la situación de pandemia y prioridad en las clínicas en atención del COVID-19, no hubo disponibilidad para los chequeos; respecto a los exámenes periódicos de los funcionarios, la habilitación de los servicios debía hacerse directamente en las instalaciones de la CREG, por lo que no se pudo realizar esta actividad.

- **Transferencias Corrientes:** Presenta una ejecución del 49,81% frente al presupuesto definitivo, correspondientes a incapacidades clasificadas en el nuevo catálogo presupuestal como una transferencia corriente en la categoría A-03-04-02, prestaciones sociales relacionadas con el empleo incapacidades y licencias de maternidad y paternidad.
- **Gastos por tributos y multas y sanciones:** presentan ejecución al cierre de la vigencia del 80,42% de la apropiación vigente, correspondientes al pago del impuesto predial unificado oficina 901 edificio Cusezar, liquidación privada del impuesto de vehículo (semaforización) año gravable 2020, del parque automotor de la CREG, y la cuota de fiscalización y auditaje.

Rubro de Inversión:

La ejecución presupuestal final fue del 73.46%, derivado de la ejecución de los siguientes proyectos:

Para los proyectos de inversión fue solicitada y aprobada la reducción presupuestal por valor de \$ 5.328.000.000, debido a las dificultades presentadas para la contratación producto de la pandemia y el confinamiento ya que fueron varios procesos de contratación que fueron declarados desiertos. Para el caso del proyecto de Mejoramiento y Modernización de las TIC, fueron solicitadas vigencias futuras, pero debido a las fechas de aprobación no fue posible completar el proceso de contratación, razón por la cual no fueron utilizadas.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL PROYECTOS DE INVERSION DICIEMBRE 31 DE 2020

DESCRIPCION	APROPIACIÓN INICIAL	REDUCCION SOLICITADA	APROPIACIÓN FINAL	COMPROMISO	OBLIGADO
ESTUDIOS PARA EL DESARROLLO REGULATORIO DE LOS SECTORES DE ENERGÍA ELÉCTRICA, GAS COMBUSTIBLE Y COMBUSTIBLES LÍQUIDOS A NIVEL NACIONAL	\$ 9.172.996.272	\$ 4.200.000.000	\$ 4.972.996.272	\$ 4.704.264.797	\$ 4.189.839.797
MEJORAMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE LAS TICS DE LA CREG A NIVEL NACIONAL	\$ 5.790.000.000	\$ 774.000.000	\$ 5.016.000.000	\$ 3.123.580.421	\$ 3.084.482.131
DIVULGACIÓN DE LA REGULACIÓN A LA CIUDADANÍA A NIVEL NACIONAL	\$ 462.000.000	\$ 274.000.000	\$ 188.000.000	\$ 134.884.972	\$ 134.884.972
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL A PARTIR DEL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL A NIVEL NACIONAL	\$ 360.000.000	\$ 80.000.000	\$ 280.000.000	\$ 272.617.402	\$ 272.617.402
TOTALES	\$ 15.784.996.272	\$ 5.328.000.000	\$ 10.456.996.272	\$ 8.235.347.592	\$ 7.681.824.302
				78,75%	73,46%

3.2 GESTIÓN CONTABLE

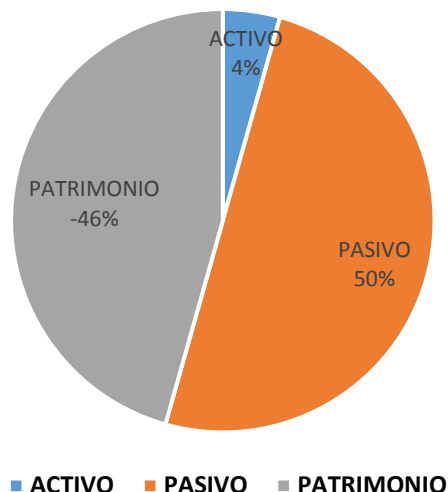
Durante el año 2020 se llevó a cabo la aplicación del Marco Normativo Contable para Entidades del Gobierno en cumplimiento con lo señalado en la Ley 1314 de 2009 y reglamentado en la Resolución 533 del 8 de octubre del 2015, emitida por la Contaduría General de la Nación.

La información contable fue registrada teniendo en cuenta las instrucciones impartidas por la Contaduría General de la Nación, quien definió los procedimientos a aplicar para la determinación de los saldos iniciales y las instrucciones para la transición al nuevo marco normativo para las entidades de gobierno.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, a septiembre 30 de 2020 presentó el balance general ajustado a la normatividad expedida por la CGN, aplicada al sector gobierno y vinculado al ambiente SIIF II Nación. (Ver gráfica Estado de Situación Financiera).

<i>Cifras en miles de pesos</i>	
Descripción	Sep. / 2020
ACTIVO	33.548.541
PASIVO	383.693.392
PATRIMONIO	-350.144.851

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA A SEPTIEMBRE 2020



Dentro del balance general encontramos el activo, que está conformado de acuerdo con las cifras más representativas en otros activos o recursos entregados en administración con un 57%, las propiedades, planta y equipo con un 41%, y las cuentas por cobrar con 2%.

En el pasivo la cifra más representativa se encuentra en las provisiones por litigios y demandas con un 95%, otros pasivos que corresponde a los anticipos recibidos por la contribución con un 4% y un 1% en los beneficios a empleados.

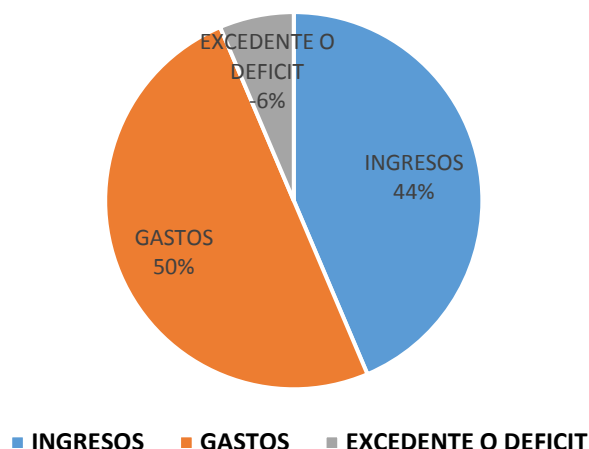
Por último, el patrimonio lo compone básicamente el capital fiscal, el resultado del ejercicio y el impacto por la transición al nuevo marco contable. El patrimonio presenta un saldo negativo debido al déficit que viene desde el ejercicio 2018, por el reconocimiento de la provisión correspondiente a la demanda de la empresa Poliobras en contra de la CREG.

Estado de resultados

A continuación, se presentan las cifras totales del estado de resultados a septiembre 30 de 2020. (Ver gráfica)

<i>Cifras en miles de pesos</i>	
Descripción	Sep / 2020
INGRESOS	14.275.022
GASTOS	16.365.892
DÉFICIT	-2.090.870

ESTADO DE RESULTADOS A SEPTIEMBRE 2020



La entidad, al cierre del 30 de septiembre de 2020, no registra ingresos operacionales, dada su naturaleza conforme a la Ley 142 y 143, y el decreto 2461 de 1999, Artículo 21. Los ingresos no operacionales están constituidos por rendimientos financieros de operaciones en las cuentas del encargo fiduciario, los cuales se calculan de conformidad con las normas legales y la circular externa emitida por el Banco de la República, son abonados directamente a la cuenta destinada para tal fin.

El valor de los gastos corresponde en su mayoría a los operacionales generados por la CREG, por los diferentes conceptos en los cuales ha incurrido la entidad en desarrollo de las actividades propias dentro del marco regulatorio y su objeto social. Durante lo que va corrido del año 2020 el gasto más representativo corresponde a la valoración de las provisiones por litigios y demandas, los demás conceptos que agrupan esta cuenta son principalmente sueldos y salarios, contribuciones efectivas, aportes de nómina, prestaciones sociales, gastos de personal diversos, gastos generales, impuestos, contribuciones y tasas, deterioro, depreciaciones y amortizaciones.

El déficit se debería estabilizar una vez la CREG reciba el ingreso producto del cobro de la resolución de contribución, donde se calcula el valor de contribución aplicable a las empresas reguladas durante la vigencia. Sin embargo, debido al alto gasto de la provisión, se prevé que al cierre de 2020 el déficit se mantenga.

14. GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS Y DOCUMENTAL

La Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, continúa con las gestiones propias de la administración documental, en cuanto a custodia, conservación, almacenamiento, organización y retención documental, establecidas en la Ley General de Archivos y demás normatividad archivística vigente.

En 2020 se establecieron las directrices correspondientes, de acuerdo con la circular externa 001 del 31 de marzo de 2020 del Archivo General de la Nación *“Lineamientos para la administración de expedientes”* con el fin de dar el manejo adecuado a la documentación durante la emergencia sanitaria generada por la pandemia COVID-19.

Durante la vigencia 2020, se elaboró, aprobó y se implementó el instrumento archivístico, sistema integrado de conservación, dando, cumpliendo así con el cronograma de metas a corto plazo establecido en el programa de gestión documental.

De la misma manera se realizó la actualización de los instrumentos de gestión pública, índice de información clasificada y reservada, alineándolos con las tablas de control de acceso dando cumplimiento así a la ley 1712 de 2014.

Se realizó el levantamiento de información de los diferentes flujos documentales de la entidad para la elaboración de los términos de referencia para el cambio del sistema de gestión documental electrónico de archivo de la entidad que se planea realizar en la vigencia 2021.

FIN