|  |
| --- |
| FECHA: 28 de febrero de 2023 |
| TEMA: INFORME SEGUIMIENTO PQRS AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022, LEY 1474 DE 2011.  |
| OBJETIVO: Verificar la información reportada en la página web de la Comisión, frente a las PQRS durante el segundo semestre de 2022 |
| ALCANCE: Información del periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022. |
| DESARROLLO:Atendiendo el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Control Interno presenta informe de las Peticiones, Consultas, Quejas, Sugerencias y Reclamos que ingresaron a la Comisión de Regulación de Energía y Gas durante el segundo semestre de 2022, formuladas por la ciudadanía en general.La entidad cuenta con los mecanismos necesarios a través de los cuales la ciudadanía en general puede presentar las Peticiones, Consultas, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias. Entre los mecanismos tenemos: atención presencial (oficina: calle 116 No. 7-15 piso 9 - oficina 901), Línea gratuita 018000512734, conmutador (6032020), correo electrónico creg@creg.gov.co, contactenos@creg.gov.co. Igualmente, se cuenta con un formulario accesible para el registro de PQRS a través de la página web [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co) en el link <https://www.creg.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/recepcion-de-solicitudes-pqrsd/registro-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/registro-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>. Por último, para el tema de denuncias se estableció el respectivo protocolo y se creó el correo y línea telefónica anticorrupción, donde se pueden efectuar denuncias sobre inadecuadas actuaciones de funcionarios de la Comisión. Correo anticorrupción@creg.gov.co y línea 6032020 ext. 444.Para el desarrollo del presente informe, se tomó como base los informes trimestrales publicados en la página web de la Comisión, en el link https://www.creg.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/ley-de-transparencia-anterior/10-instrumentos-de-gestion-publica/1010-informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-la-0-1Dichos informes se presentan de la siguiente manera: 1) Archivo Excel donde se detalla cada una de las PQRS tramitadas por la Comisión, con número y fecha de radicado, plazo para dar respuesta, fecha de vencimiento y tiempo de respuesta. 2) Archivo en PWP donde consolida la información de PQRS ingresadas y gestionadas de manera mensual.Para el primer semestre de 2022 ingresaron a la Comisión 2.120 peticiones, que comparado con el segundo semestre de 2021 donde ingresaron 2.779, se evidencia que hubo una reducción de 659 peticiones (-24%) de un semestre a otro.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PETICIONES** | **2do semestre/21** | **1er semestre/22** | **Diferencia** | **%** |
| Consultas | 658 | 554 | -104 | -16% |
| Interés General | 301 | 267 | -34 | -11% |
| Conceptos de Legalidad | 3 | 5 | 2 | 67% |
| Solicitud Información | 218 | 197 | -21 | -10% |
| Solicitudes o modificaciones de tarifas | 476 | 71 | -405 | -85% |
| Solicitud cláusulas excepcionales | 0 | 1 | 1 | 100% |
| Autoridad Pública | 18 | 17 | -1 | -6% |
| Quejas y Reclamos OTROS | 935 | 529 | -406 | -43% |
| Quejas y Reclamos CREG | 46 | 20 | -26 | -57% |
| Congreso Y ENTES DE CONTROL | 84 | 26 | -58 | -69% |
| Entrega documentos | 1 | 1 | 0 | 0% |
| Proceso de Información | **0** | **365** | 365 | 100% |
| Conflictos y arbitramento | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Cumplimiento de normas | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Recursos de reposición | 39 | 67 | 28 | 72% |
| **TOTAL** | **2779** | **2120** | **-659** | **-24%** |

Por otro lado, del total de peticiones (2.779) gestionadas durante el segundo semestre de 2021, se respondieron 16 fuera de los términos legales, aspecto negativo. Frente a las respuestas por fuera del término legal del primer y segundo trimestre de 2021, se presenta un adelanto por cuanto se pasó de responder fuera de término 9 peticiones en el primer trimestre/22 a 7 en el segundo trimestre/22, habiendo una reducción de 3 peticiones. Sin embargo, no debería presentarse tales situaciones, por cuanto se incumple los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo y el reglamento interno establecido mediante Resolución 020/2017. Adicionalmente, se viene materializando el riesgo establecido.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PETICIONES** | **Ingresadas 1er trimestre/22** | **Fuera de término 1er trim/22** | **Ingresadas 2do trimestre/22** | **Fuera de término 2do trim/22** |
| Consultas | 272 | 6 | 282 | 2 |
| Interés General | 83 | 1 | 184 | 3 |
| Conceptos de Legalidad | 1 | 0 | 4 | 0 |
| Solicitud Información | 121 | 2 | 76 | 2 |
| Solicitudes o modificaciones de tarifas | 45 | 0 | 26 | 0 |
| Solicitud claausulas excepcionales | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Autoridad Pública | 1 | 0 | 16 | 0 |
| Quejas y Reclamos OTROS | 331 | 0 | 198 | 0 |
| Quejas y Reclamos CREG | 6 | 0 | 14 | 0 |
| Congreso y entes de control | 7 | 0 | 19 | 0 |
| Entrega documentos | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Proceso de Información | **154** | 0 | **211** | 0 |
| Conflictos y arbitramento | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cumplimiento de normas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Recursos de reposición | 26 | 0 | 41 | 0 |
| **TOTAL** | **1048** | **9** | **1072** | **7** |

Se ha venido señalando a partir de informes anteriores, la necesidad de tomar las acciones de mejora respectivas en atención que se ha materializado el riesgo identificado en el proceso de “*No resolver las PQRS oportunamente”* y adelantar el respectivo tratamiento de acuerdo con la política de administración de riesgos de la Comisión.Respecto al tema de denuncias, control interno efectuó seguimiento durante el segundo semestre de la vigencia 2022, sin que se haya presentado denuncia alguna por actos de corrupción de funcionarios. |
| **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:*** Desarrollar de manera inmediata las acciones para identificar las causas y adelantar el respectivo plan de mejora de modo tal que se garantice el cumplimiento de los términos para dar respuestas a las peticiones. Es necesario llevar un estricto control de las fechas y términos establecidos de cada una de las tipologías de peticiones, a fin de asegurar la no extemporaneidad en respuesta a requerimientos efectuados, garantizando la oportunidad que se le debe dar al peticionario.
* La falta de atención a las peticiones y a los términos legales constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.
* Como se materializó el riesgo identificado dentro del proceso de PQRS *“No resolver las PQRS oportunamente”* dar el respectivo tratamiento de conformidad a la política de administración del riesgo de la CREG. Es necesario replantear la valoración de probabilidad e impacto establecidos y generar controles que permitan la no materialización del riesgo.
* Asegurar la calidad de la información que se publica, por lo que se recomienda a la primera y segunda línea de defensa, verificar que los datos registrados dentro de los informes correspondan a la realidad y sean consistentes y coherentes.
* Se debe hacer actualización a los procedimientos con relación a la Resolución 020 de 2018 y adicionalmente se requiere que esta se revise y se actualice con la Ley 2080 de 2021.
 |



Raúl Alberto Jurado Velandia

Asesor Control Interno