

INFORME DEFINITIVO DE LA EVALUACIÓN AL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2023

UNIDAD DE CONTROL INTERNO

11 DE MARZO DE 2024



**Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico**

OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, el artículo 4º del Decreto 707 de 1995 y el memorando N° 20172010005893 del 16 de noviembre de 2017, frente a los mecanismos diseñados por la Entidad para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por sus usuarios y la ciudadanía.

CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

Los criterios observados en el ejercicio del seguimiento fueron los siguientes:

- 1.El cumplimiento de la normatividad que rige las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias contenidas en la Ley 1755 de 2015; artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, artículo 7º de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 4º del Decreto 707 de 1995.
- 2.El fundamento de las respuestas emitidas por la entidad.
- 3.La remisión por competencia a las entidades respectivas.
- 4.El oportuno cumplimiento de los términos contenidos en la normatividad indicada en el numeral 1.

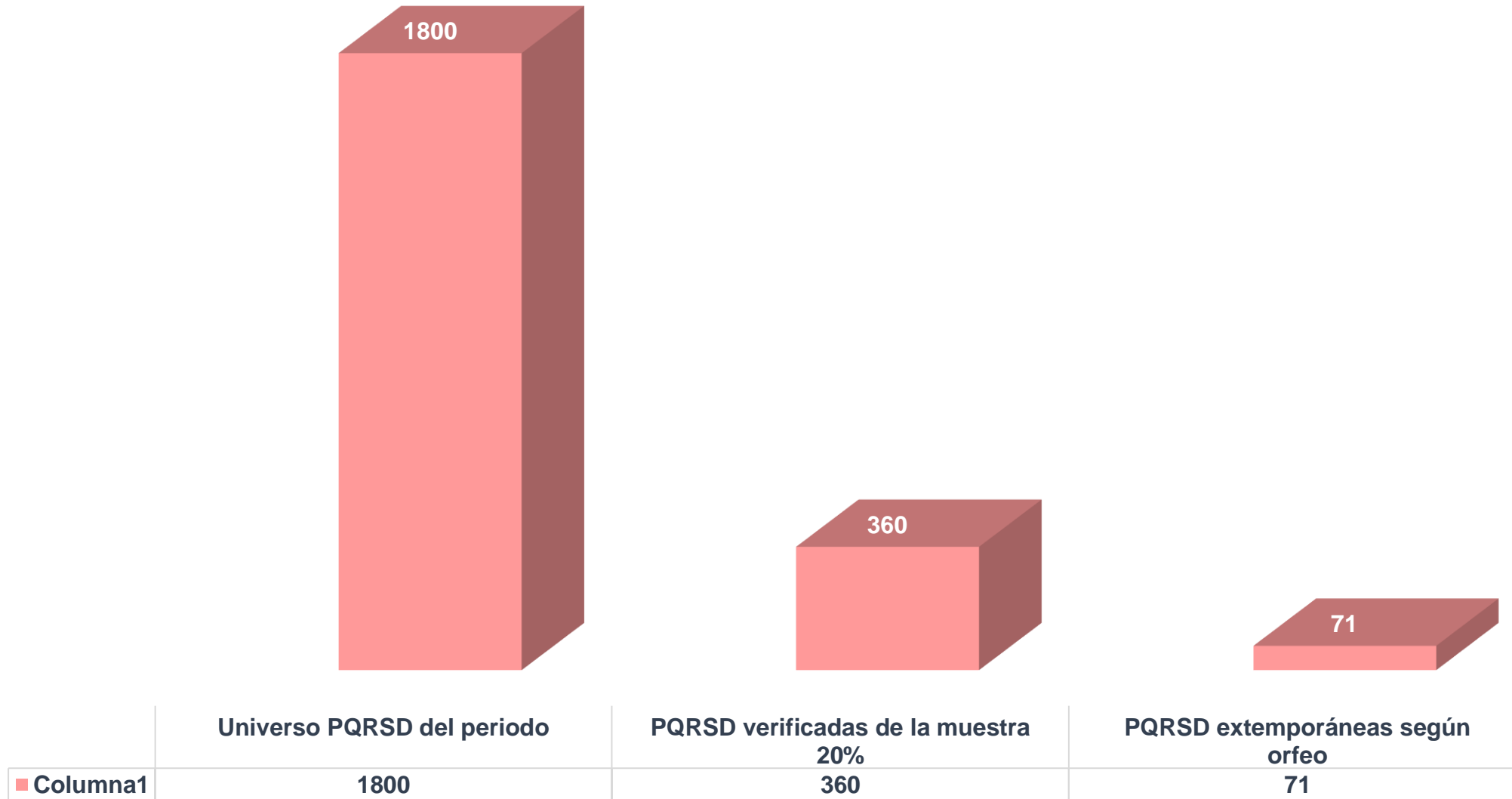
ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

El universo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2023 fue de 1.800. La selección del seguimiento correspondió al 20% del universo para un total de 360 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tomadas como muestra del ejercicio.

El universo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias extemporáneas del segundo semestre de 2023 según el sistema de gestión documental ORFEO fue de 71, muestra sobre la que se verificó el oportuno cumplimiento de los términos legales.

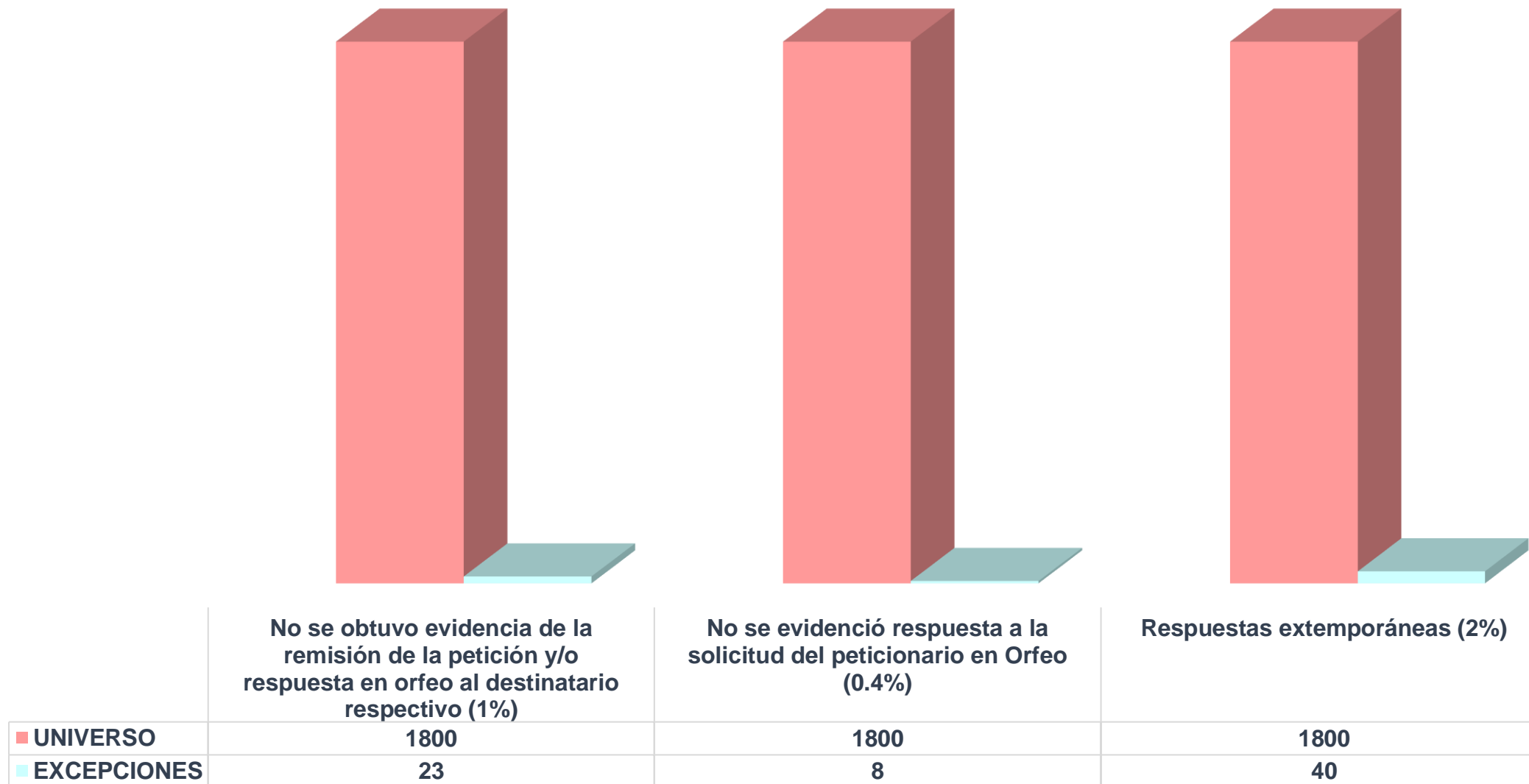
Por lo anterior, la muestra de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo verificado fue de 431.

ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA 2° SEMESTRE DE 2023

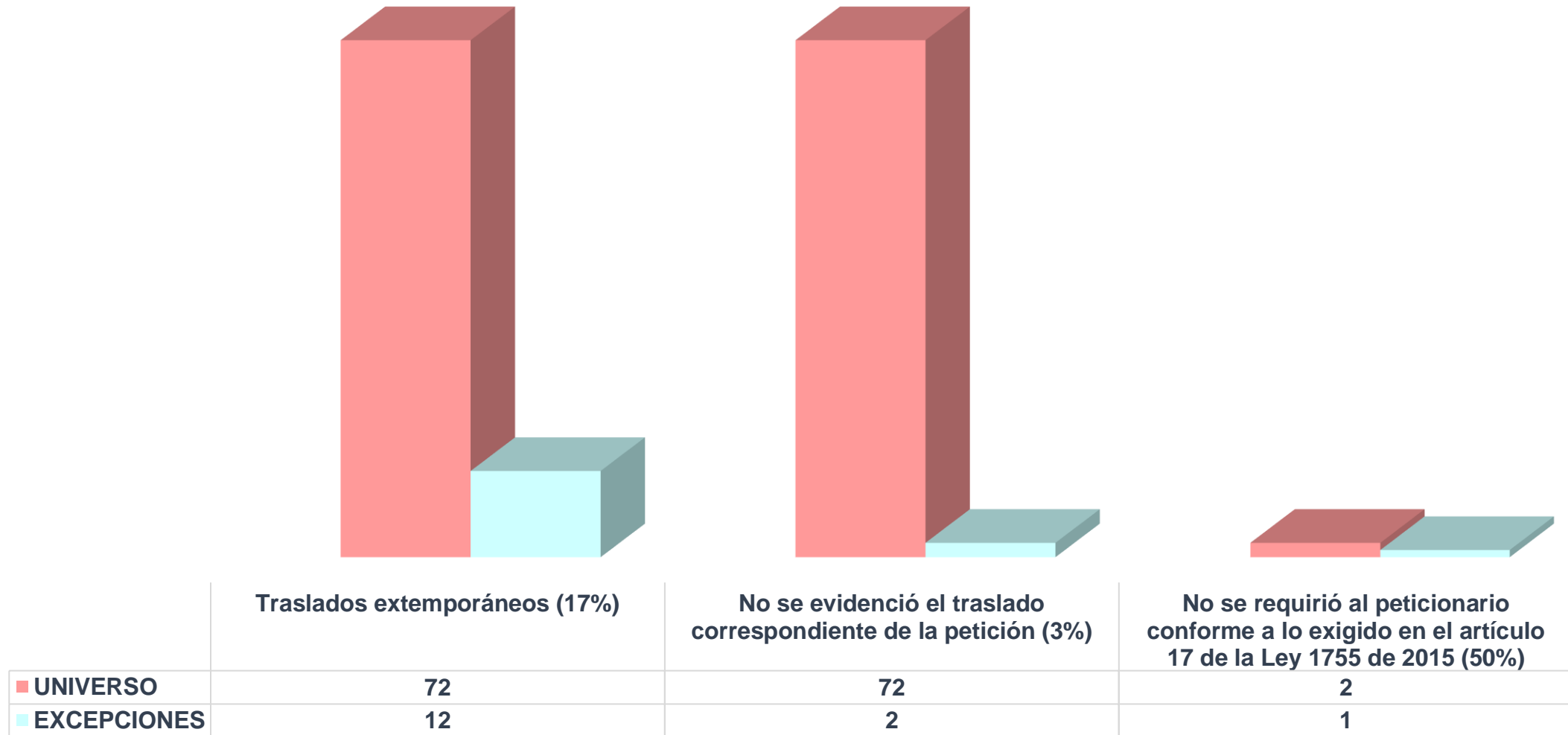


- La entidad cuenta en su sede electrónica con un menú desplegable denominado “*Atención y servicios a la ciudadanía*”, el cual contiene una lista con los siguientes títulos:
 - “*Carta de trato digno*”, que contiene los deberes, derechos y los canales disponibles para la atención al ciudadano, dando cumplimiento a lo señalado en la Ley 1437 de 2011 artículo 7º, numeral 5.
 - “*Registre aquí sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias*”, permitiendo el fácil acceso de la ciudadanía, de conformidad a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 inciso 2º.
 - “*Registre aquí su Denuncia de corrupción*”, el cual permite presentar denuncias ante la entidad sobre presuntos actos de corrupción, de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 inciso 3º.
- La entidad dispone de un sistema de gestión documental denominado Orfeo, el cual le permite gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía.

OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO



OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO



OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SEGUIMIENTO



	No se argumentó normativamente la respuesta de la petición (0.2%)	No se remitió copia de las respuestas previas al peticionario (100%)
■ UNIVERSO	1800	2
■ EXCEPCIONES	4	2

OBSERVACIÓN N° 1
NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O RESPUESTA EN
ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO

En el **1%** de la muestra de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (**23 de 1800**) no se evidenció el envío de la respuesta y/o traslado de la petición en el sistema de gestión documental Orfeo, por lo que no se tiene certeza frente a la entrega efectiva de la respuesta de la entidad a los destinatarios correspondientes y si ellos tuvieron conocimiento de la misma, con lo que se estaría desatendiendo lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 que establece lo siguiente: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”*, subraya fuera de texto, (ver anexo N° 1).

EXTRACTO DE LA SENTENCIA 951 DE 2014: *“El núcleo esencial de un derecho representa aquellos elementos intangibles que lo identifican y diferencian frente a otro derecho, los cuales no pueden ser intervenidos sin que se afecte la garantía. En el derecho de petición, la Corte ha indicado que su núcleo esencial se circunscribe a: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión”*. (subrayas fuera de texto).

“(…) (iv) Notificación de la decisión: (…) *“Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida. De esta manera fue reconocido en la sentencia T-372 de 1995 y reiterado por la sentencia T-477 de 2002, en donde se determinó que el derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: “(i) el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que esta considere el asunto que se le plantea, y (ii) el de la respuesta, cuyo ámbito trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante (…)”*, (subrayas fuera de texto).

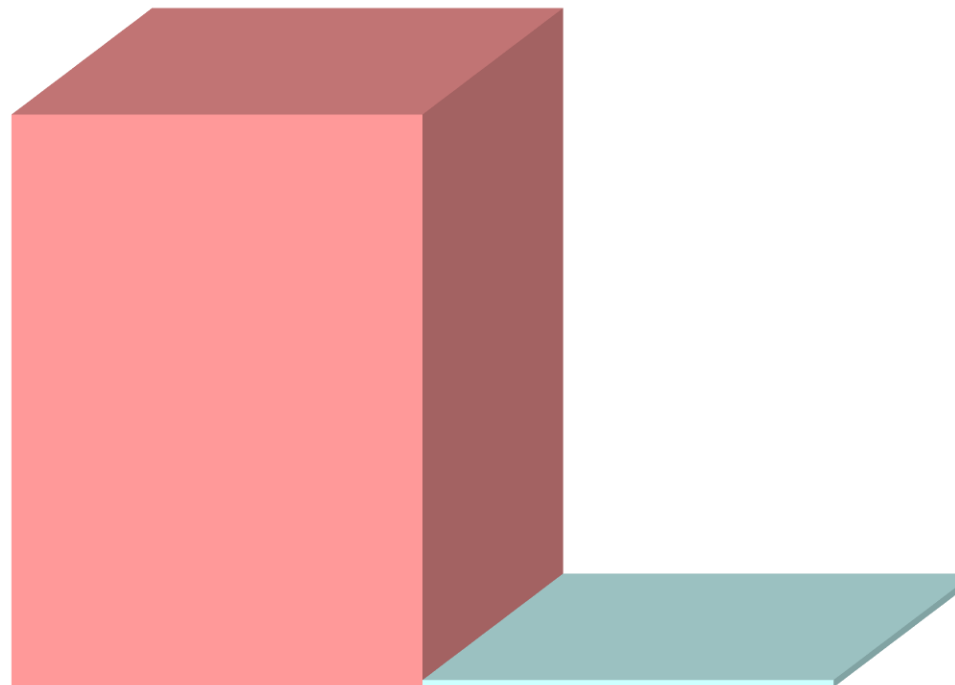
OBSERVACIÓN N° 1
NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O RESPUESTA EN
ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO

De igual forma, la Sentencia T 369 DE 2013 de la H. Corte Constitucional, indicó lo siguiente:

“Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma. Es por esto, que en sentencia T- 249 de 2001 esta Corporación precisó: “Cabe recordar que en relación con el derecho de petición, no basta que se expida la respuesta, sino que además, es necesario que ésta se notifique de manera oportuna al interesado. En efecto, hace parte del núcleo esencial del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Carta, el hecho de que la respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, pues no puede tenerse como real contestación la que sólo es conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información” (subrayas fuera de texto).

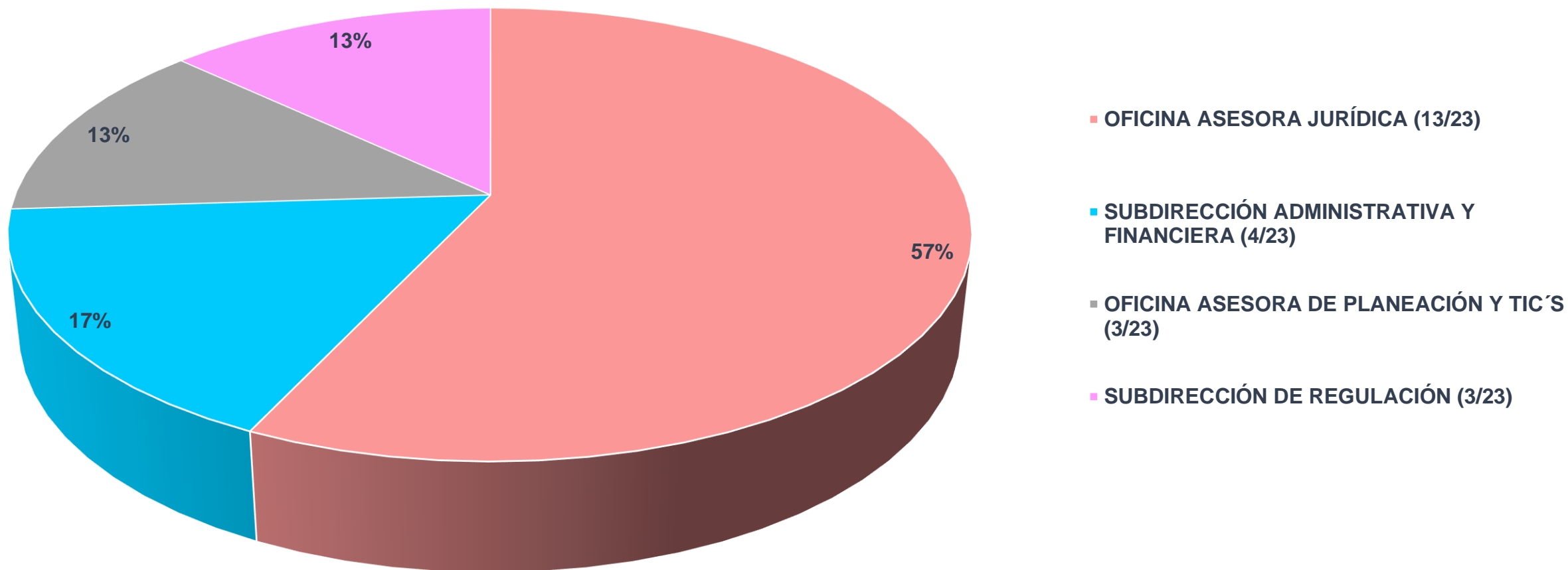
Así las cosas, es necesario dar respuesta y que la misma sea puesta en conocimiento del peticionario en aras de no incurrir en la posible violación a un derecho fundamental de petición contenido en la Constitución Política de Colombia.

OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO N° 1
NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O RESPUESTA
EN ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO



■ UNIVERSO	1%
	1800
■ EXCEPCIONES	23

COMPARATIVO POR DEPENDENCIAS DE LA OBSERVACIÓN N° 1 NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O RESPUESTA EN ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO



COMENTARIOS DE LA OBSERVACIÓN N° 1
NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O RESPUESTA EN
ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 18 de diciembre de 2023, manifestó lo siguiente: “Rad. 202332100058962: Se dio respuesta a través de oficio radicado 20230120069071 de agosto 15, oficio remitido a través de correo electrónico, como se aprecia en el sistema de gestión documental de la entidad”.

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO. Esta Unidad de Control Interno no obtuvo la evidencia del envío de la respuesta por parte de la entidad al peticionario, así como tampoco fueron aportados por la Oficina Asesora Jurídica en la etapa prevista para propósitos de discusión del informe preliminar, como así se evidencia en el anexo N° 1 del presente informe.

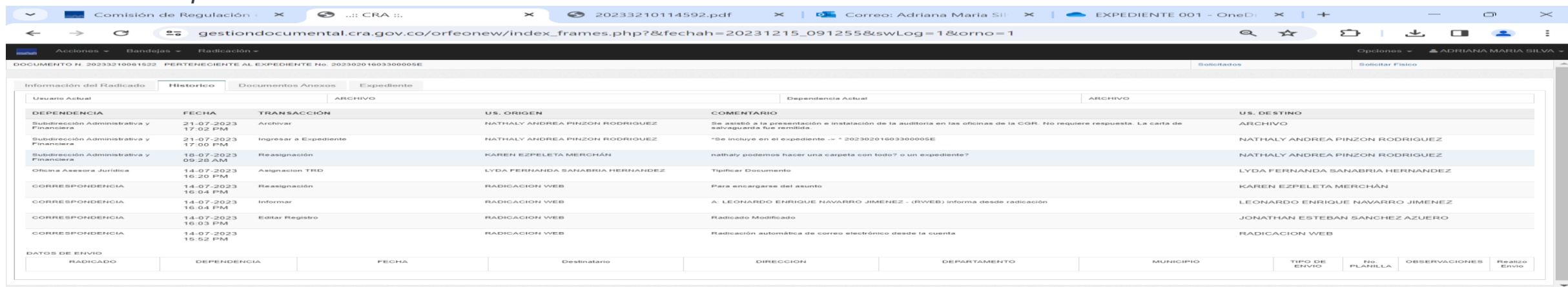
La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 18 de diciembre de 2023, manifestó lo siguiente: “Rad. 202332100078862: Se dio respuesta a través de oficio radicado 20230120078151 y traslado mediante oficios 20230120078131 y 78141 respectivamente, los cuales fueron remitidos a través de correo electrónico, como se observa en el sistema ORFEO”.

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO. Esta Unidad de Control Interno no obtuvo la evidencia del envío en el sistema de gestión documental Orfeo de la respuesta por parte de la entidad al peticionario, ni la remisión por competencia al Municipio de la Victoria (Valle del Cauca) ni a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como tampoco fueron aportados por la Oficina Asesora Jurídica en la etapa prevista para propósitos de discusión del informe preliminar, como así se evidencia en el anexo N° 1 del presente informe.

COMENTARIOS DE LA OBSERVACIÓN N° 1

NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O RESPUESTA EN ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO

La Subdirección Administrativa y Financiera mediante correo electrónico de fecha 18 de diciembre de 2023, indicó lo siguiente: *“De conformidad con la información verificada en Orfeo, no estamos de acuerdo con la observación, teniendo en cuenta que tanto en el histórico como en documentos anexos del Radicado No. 20233210061522 del 14 de julio de 2023, se evidencia el trámite para el caso particular, no se requería un envío de respuesta puesto que se trataba de la instalación de la Auditoría de Cumplimiento CRA vigencia 2022, que se llevó a cabo de manera presencial en las instalaciones de la Contraloría Delegada para el Sector Vivienda y Saneamiento Básico en el piso 6 del edificio de la Contraloría General de la República el miércoles, 19 de julio de 2023 a las 3:30 p.m”.*



USUARIO ACTUAL	FECHA	TRANSACCIÓN	U.S. ORIGEN	COMENTARIO	U.S. DESTINO
Subdirección Administrativa y Financiera	21-07-2023 17:02 PM	Archivar	NATHALY ANDREA PINZON RODRIGUEZ	Se asistió a la presentación e instalación de la auditoría en las oficinas de la CGR. No requiere respuesta. La carta de salvaguarda fue remitida.	ARCHIVO
Subdirección Administrativa y Financiera	21-07-2023 17:00 PM	Ingresar a Expediente	NATHALY ANDREA PINZON RODRIGUEZ	"Se incluye en el expediente -> " 20230201603300005E	NATHALY ANDREA PINZON RODRIGUEZ
Subdirección Administrativa y Financiera	18-07-2023 09:28 AM	Reasignación	KAREN EZPELETA MERCHÁN	nathaly podemos hacer una carpeta con todo? o un expediente?	NATHALY ANDREA PINZON RODRIGUEZ
Oficina Asesora Jurídica	14-07-2023 16:20 PM	Asignación TRD	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ	Tipificar Documento	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ
CORRESPONDENCIA	14-07-2023 16:04 PM	Reasignación	RADICACION WEB	Para encargarse del asunto	KAREN EZPELETA MERCHÁN
CORRESPONDENCIA	14-07-2023 16:04 PM	Informar	RADICACION WEB	A. LEONARDO ENRIQUE NAVARRO JIMENEZ - (RWEB) informa desde radicación	LEONARDO ENRIQUE NAVARRO JIMENEZ
CORRESPONDENCIA	14-07-2023 16:03 PM	Editar Registro	RADICACION WEB	Radición Modificada	JONATHAN ESTEBAN SANCHEZ AZUERO
CORRESPONDENCIA	14-07-2023 15:52 PM		RADICACION WEB	Radición automática de correo electrónico desde la cuenta	RADICACION WEB

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO.

Si bien se trató de la instalación presencial del citado órgano de control, no es menos cierto que la solicitud fue elevada por escrito ante la entidad, solicitando información en formato Excel del personal que asistiría a la instalación de la auditoría de Control Fiscal de la Contraloría General de la República, petición que requería una respuesta escrita en los términos contenidos en la Ley 1755 de 2015 como así se evidencia en el anexo N° 1 del presente informe.










COMENTARIOS DE LA OBSERVACIÓN N° 1

NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O RESPUESTA EN ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO

La Subdirección de Regulación mediante correo electrónico de fecha 28 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210087602. Comentario: • El radicado 20233210087602 fue respondido al peticionario mediante el radicado No. 202303098941 y enviado a correspondencia dentro de los términos legales, sin embargo, se evidencia que el área de correspondencia no ha cargado a la fecha la imagen del envío, por lo cual esta subdirección cumplió con el trámite correspondiente”.

DOCUMENTO N. 20233210087602 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20200301572900095E

Solidados

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente		
Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripcion	Fecha
 2023321008760200001		AGUAS DE LA PROSPE	293831	RADICACION WEB	Contenido original del correo electrónico	2023-10-03 09:06:40 AM
 2023321008760200006		AGUAS DE LA PROSPE	391069	RADICACION WEB	Adjunto a correo electrónico: Anexo 4. Periodico La Tribuna- páginas-9.pdf	2023-10-03 09:06:42 AM
 2023321008760200003		AGUAS DE LA PROSPE	462675	RADICACION WEB	Adjunto a correo electrónico: Anexo 2. Informe del Tercer Estudio de costos y tarifas para Ac	2023-10-03 09:06:42 AM
 2023321008760200004		AGUAS DE LA PROSPE	133182	RADICACION WEB	Adjunto a correo electrónico: Anexo 3. Soporte cumplimiento de metas ALP.pdf	2023-10-03 09:06:42 AM
 2023321008760200005		AGUAS DE LA PROSPE	12552848	RADICACION WEB	Adjunto a correo electrónico: Anexo 4. Periodico La Tribuna.pdf	2023-10-03 09:06:42 AM
 2023321008760200007		AGUAS DE LA PROSPE	226196	RADICACION WEB	Adjunto a correo electrónico: Remisión de la actualización del estudio de costos y tarifas pa	2023-10-03 09:06:42 AM
 2023321008760200002		AGUAS DE LA PROSPE	11029619	RADICACION WEB	Adjunto a correo electrónico: Anexo 1. Acta de Junta Directiva 049 de 2023.pdf	2023-10-03 09:06:42 AM
 20230300098941	S	AGUAS DE LA PROSPE	100.13	LYNA ESPERANZA GRANADOS LEON	Concepto técnico	2023-10-26 17:39:27 PM
 2023321008760200009		AGUAS DE LA PROSPE	230	LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ	firmado	2023-11-10 13:05:24 PM








COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Si bien la Subdirección de Regulación tramitó de manera oportuna la respuesta de la solicitud, es necesario verificar que dicha respuesta sea puesta en conocimiento del peticionario en aras de salvaguardar el derecho fundamental de petición.

COMENTARIOS DE LA OBSERVACIÓN N° 1

NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O RESPUESTA EN ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO

La Subdirección de Regulación mediante correo electrónico de fecha 28 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210118922”. Comentario: • El radicado 20233210118922 fue respondido al peticionario mediante el radicado No. 202403006181 de 29 de enero de 2024 y enviado por correspondencia según se anuncia en el histórico el 30 de enero de 2024 dentro de los términos legales, sin embargo, se evidencia que el área de correspondencia no ha cargado a la fecha la imagen del envío, por lo cual esta subdirección cumplió con el trámite correspondiente”.

DOCUMENTO N. 20233210118922 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20180301572900230E Solicitados

Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripcion	Fecha
 2023321011892200001		AGUAS REGIONALES E	50346	RADICACION WEB	Contenido original del correo electrónico	2023-12-20 16:38:37 PM
 2023321011892200003		AGUAS REGIONALES E	669525	RADICACION WEB	Adjunto a correo electrónico: Anexo 1. Decreto 005_CMI POIR modificado sesión 226 JD del 131	2023-12-20 16:38:38 PM
 2023321011892200002		AGUAS REGIONALES E	316651	RADICACION WEB	Adjunto a correo electrónico: CRA_20230930002614.pdf	2023-12-20 16:38:38 PM
 2023321011892200004		AGUAS REGIONALES E	806403	RADICACION WEB	Adjunto a correo electrónico: Anexo 2. Acta de audiencia de Vocales de control social del 141	2023-12-20 16:38:38 PM
 2023321011892200005		AGUAS REGIONALES E	758938	RADICACION WEB	Adjunto a correo electrónico: Anexo 3. Publicación de tarifas impresa Q¿hubo.pdf	2023-12-20 16:38:38 PM
 20240300006181	S	AGUAS REGIONALES E	163.965	MARTHA LUCIA FÚQUENE LÓPEZ	Actualización Tarifas CMI	2023-12-29 07:37:11 AM
 2023321011892200007		AGUAS REGIONALES E	259	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	FIRMADO	2024-01-30 10:24:37 AM

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Si bien la Subdirección de Regulación tramitó de manera oportuna la respuesta de la solicitud, es necesario verificar que dicha respuesta sea puesta en conocimiento del peticionario en aras de salvaguardar el derecho fundamental de petición.

COMENTARIOS DE LA OBSERVACIÓN N° 1

NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O RESPUESTA EN ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 29 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210063012 de 21 de julio: Al observar la información que aparece en el sistema de gestión documental ORFEO, específicamente en lo que hace a los Documentos Anexos, se aprecia que la solicitud fue contestada con oficio 20230120061701 del 25 de julio. En el mismo ítem, se observa Acta de envío y entrega de correo electrónico proveniente de Servicios Postales Nacionales S.A.S., con fecha de envío diciembre 14 y nota de lectura de mensaje, por lo que no puede predicarse la observación de este radicado”.

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Una vez revisado el Orfeo se evidenció que, en los archivos adjuntos, aparece un documento denominado “lectura del mensaje” el cual tiene fecha 14 de diciembre de 2023, lo que denota una respuesta extemporánea, teniendo en cuenta que la solicitud data del 21 de julio de 2023 y el término contemplado para ello era de 5 días hábiles, por lo que esta Unidad de Control Interno trasladó este radicado al anexo N° 3 Respuestas Extemporáneas del presente informe.

Información
Correo Electrónico Certificado

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Certifica que ha realizado por encargo de **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA** identificado(a) con NIT 830000212 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	9219
Emisor:	cra@cra.gov.co
Destinatario:	laescobarg@unal.edu.co - MARÍA BERENICE GUERRERO GUERRERO
Asunto:	RAD CRA 20230120061131
Fecha envío:	2023-12-14 12:06
Estado actual:	Lectura del mensaje

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Estampa de tiempo al envío de la notificación El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2023/12/14 Hora: 12:07:13	Tiempo de firmado: Dec 14 17:07:13 2023 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.

COMENTARIOS DE LA OBSERVACIÓN N° 1

NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O RESPUESTA EN ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 29 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210064712 de 28 de julio: Según la información que aparece en el sistema de gestión documental ORFEO, específicamente en los Documentos Anexos, se observa que la solicitud fue contestada con oficio 20230120075341 del 5 de septiembre. En el mismo listado, se observa Acta de envío y entrega de correo electrónico proveniente de Servicios Postales Nacionales S.A.S., con fecha de envío diciembre 11 y nota de acuse de recibo, por lo que no puede predicarse la observación de este radicado.”

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: De acuerdo a lo anterior, y una vez revisado el Orfeo se evidenció que, en los archivos adjuntos, aparece un documento denominado “lectura del mensaje” el cual tiene fecha 11 de diciembre de 2023, lo que denota una respuesta extemporánea, teniendo en cuenta que la solicitud data del 28 de julio de 2023, por lo que esta Unidad de Control Interno trasladó este radicado al anexo N° 3 Respuestas Extemporáneas del presente informe.



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Certifica que ha realizado por encargo de COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO-CRA identificado(a) con NIT 830000212 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	9073
Emisor:	cra@cra.gov.co
Destinatario:	acueductolacuchilla18@gmail.com - ASOCIACIÓN ACUEDUCTO LA CUCHILLA
Asunto:	RAD CRA 20230120075341
Fecha envío:	2023-12-11 16:35
Estado actual:	Acuse de recibo

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Estampa de tiempo al envío de la notificación El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté	Fecha: 2023/12/11 Hora: 16:45:59	Tiempo de firmado: Dec 11 21:45:59 2023 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.

COMENTARIOS DE LA OBSERVACIÓN N° 1
NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O RESPUESTA EN
ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 29 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: *“Rad. 20233210112752 de 10 de diciembre: Según la información del sistema de gestión documental ORFEO, específicamente en los Documentos Anexos, se observa que la solicitud fue contestada con oficio 20230120097631 de 8 de noviembre. En el mismo listado, se observa Acta de envío y entrega de correo electrónico proveniente de Servicios Postales Nacionales S.A.S., con registro de que El destinatario abrió la notificación, del día 8 de noviembre de 2023”.*

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Esta Unidad de Control Interno no obtuvo la evidencia del envío en el sistema de gestión documental Orfeo de la respuesta por parte de la entidad al peticionario, así como tampoco fueron aportados por la Oficina Asesora Jurídica en la etapa prevista para propósitos de discusión del informe preliminar, como así se evidencia en el anexo N° 1 del presente informe.

La Subdirección Administrativa y Financiera mediante correo electrónico de fecha 6 de marzo de 2024, manifestó lo siguiente: *“Con relación al radicado CRA N° 20233210061522 del 14 de julio de 2023, en el oficio remisorio de la CGR y en correo electrónico enviado a la Dirección Ejecutiva de la CRA informaban de la instalación de la Auditoría de Cumplimiento vigencia 2022 de manera presencial en las instalaciones de la Contraloría Delegada para el Sector Vivienda y Saneamiento Básico. Para tal efecto solicitaban el diligenciamiento del formato en Excel informado del personal que asistiría, La entidad envió dicha información mediante correo electrónico a través del contacto de la CRA con la CGR. Por lo anterior, esta SAF no acepta la observación de la unidad de control interno de gestión”.*

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Esta Unidad de Control Interno no obtuvo la evidencia del envío en el sistema de gestión documental Orfeo de la respuesta por parte de la entidad al peticionario, así como tampoco fueron aportados por la Subdirección Administrativa y Financiera en la etapa prevista para propósitos de discusión del informe preliminar, como así se evidencia en el anexo N° 1 del presente informe.

COMENTARIOS DE LA OBSERVACIÓN N° 1
NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O RESPUESTA EN
ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO

La Subdirección Administrativa y Financiera mediante correo de fecha 6 de marzo de 2024, señaló lo siguiente: *“Remisión de información para liquidación de la contribución especial. Se dio respuesta con radicado CRA N°20240200009221, favor revisar histórico (sic)”*.

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Una vez revisado el Orfeo se evidenció que, en los archivos adjuntos, aparece un documento denominado *“lectura del mensaje”* el cual tiene fecha 8 de febrero de 2024, lo que denota una respuesta extemporánea, teniendo en cuenta que la solicitud data del 26 de diciembre de 2023 y el término para dar respuesta por parte de la entidad eran 10 días, por lo que esta Unidad de Control Interno trasladó este radicado al anexo N° 3 Respuestas Extemporáneas del presente informe.

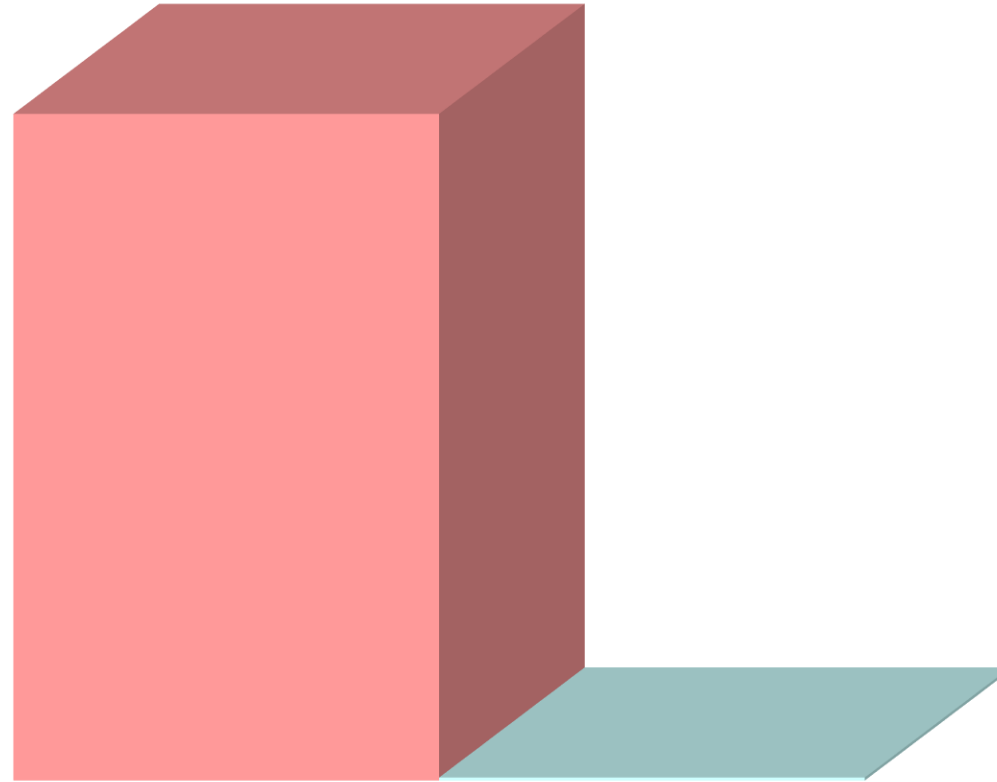
En el **0.4%** de la muestra de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (**8 de 1800**) no se evidenció respuesta al peticionario en el sistema de gestión documental ORFEO, desatendiendo lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 que establece lo siguiente: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”*, subrayas fuera de texto, (ver anexo [N° 2](#)).

EXTRACTO DE LA SENTENCIA 951 DE 2014: *“El núcleo esencial de un derecho representa aquellos elementos intangibles que lo identifican y diferencian frente a otro derecho, los cuales no pueden ser intervenidos sin que se afecte la garantía. En el derecho de petición, la Corte ha indicado que su núcleo esencial se circunscribe a: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión”*.

“(…) (iv) Notificación de la decisión: (…) “Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida. De esta manera fue reconocido en la sentencia T-372 de 1995 y reiterado por la sentencia T-477 de 2002, en donde se determinó que el derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: *“(i) el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que esta considere el asunto que se le plantea, y (ii) el de la respuesta, cuyo ámbito trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante (…)”*, (subrayas fuera de texto).

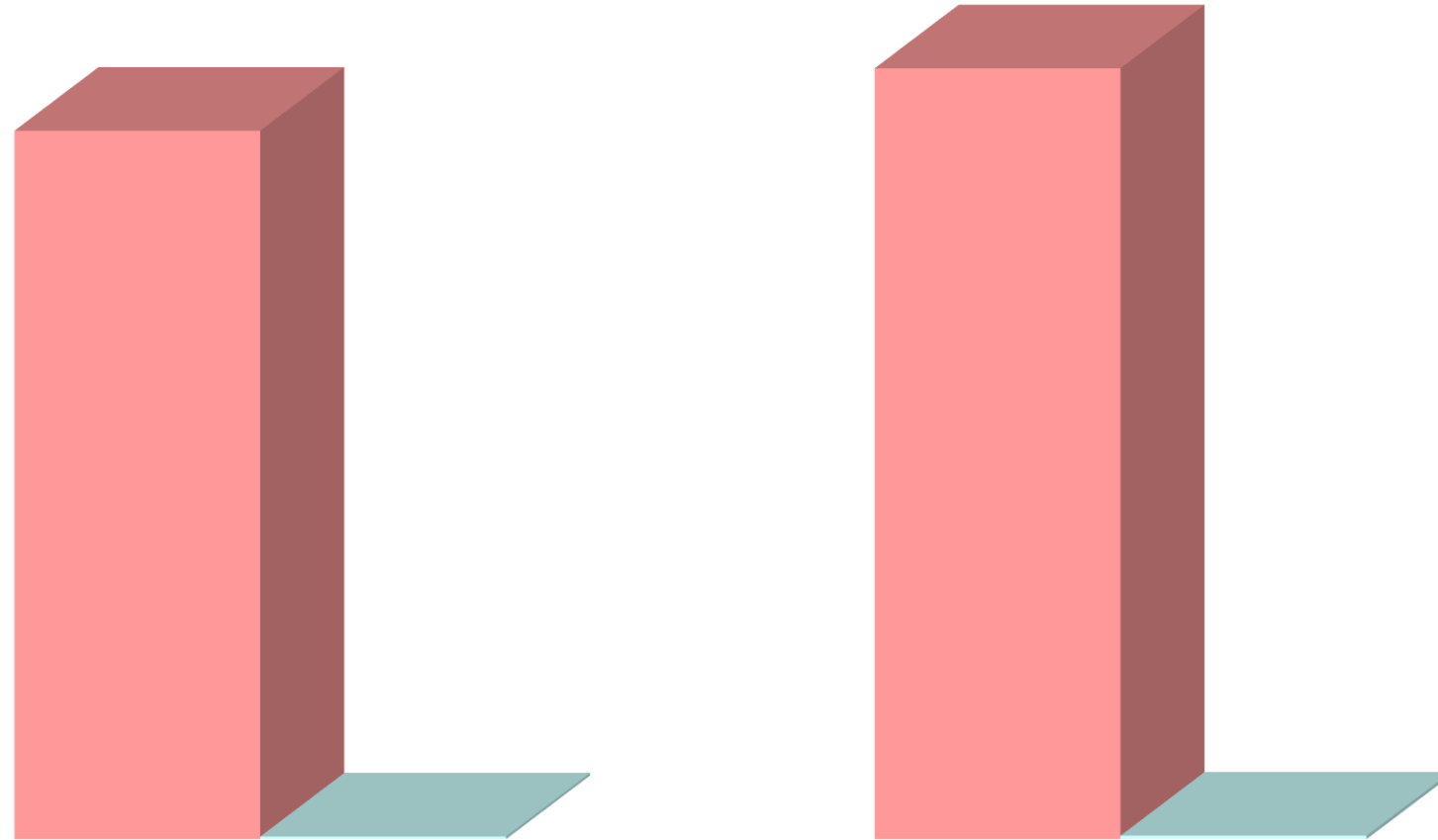
Así las cosas, es necesario dar respuesta y dejar evidencia de la misma ante cualquier tipo de solicitud que sea presentada, en aras de no incurrir en la posible violación a un derecho fundamental de petición contenido en la Constitución Política de Colombia. Es preciso señalar que esta observación se realizó en el seguimiento de las vigencias 2018 a la 2022, primer semestre y segundo semestre de 2023.

OBSERVACIÓN N° 2
NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL PETICIONARIO EN ORFEO



■ UNIVERSO	0.4%
■ EXCEPCIONES	1800
	8

**COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LA OBSERVACIÓN N° 2
 NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL PETICIONARIO EN ORFEO
 (1° Y 2° SEMESTRE DE 2023)**



	1° SEMESTRE 2023 (0.4%)	2° SEMESTRE 2023 (0.4%)
■ UNIVERSO	1654	1800
■ EXCEPCIONES	6	8

La Subdirección de Regulación mediante correo electrónico de fecha 18 de diciembre de 2023, manifestó lo siguiente: “Una vez revisados los antecedentes relacionados con el radicado No. 20233210069002, se identificó que el peticionario Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, múltiples veces la misma comunicación que tuvo como referencia en su contenido “Al contestar cite el radicado No. 20233000126211 29 de Mayo de 2023”, a continuación, se relacionan los radicados a los que se hace referencia:

- 1) 20233210048572 del 30 de mayo de 2023
- 2) 20233210069002 del 10 de agosto de 2023
- 3) 20233210069022 del 10 de agosto de 2023
- 4) 20233210068992 del 10 de agosto de 2023

La petición con el radicado No. 20233210048572 del 30 de mayo de 2023, tuvo como respuesta el radicado de salida No. 20230120057511 del 7 de julio de 2023. Específicamente para la petición con radicado No. 20233210069002 del 10 de agosto de 2023, se estimó para el momento, pertinente asociar este radicado a los radicados 20233210048572 del 30 de mayo de 2023, tuvo como respuesta el radicado de salida No. 20230120057511 del 7 de julio de 2023, considerando para este momento que se había dado respuesta oportuna de fondo al peticionario”.

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO. Teniendo en cuenta lo manifestado por la Subdirección de Regulación, esta Unidad de Control Interno mantiene el caso observado en el anexo N° 2 del presente informe.

La Subdirección de Regulación mediante correo electrónico de fecha 28 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210069002. Comentario: • El radicado 20233210069002 indica en el histórico que se asocia al radicado 20233210048572 y que se responde mediante el mismo por contener la misma información. Sin embargo, al revisar la respuesta enviada al peticionario se corrobora que no se relaciona información del documento al cual se le hace la observación. Para tal efecto, ratificamos lo mencionado en la respuesta a este hallazgo en el anterior informe de evaluación de procesos, por tal motivo, se coordinaron durante el tercer trimestre desde la subdirección distintas capacitaciones al equipo, incluidas en el plan de mejora vigente en ese momento presentado por la subdirección.”

DOCUMENTO N. 20233210069002 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 2023012155000001E

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente	
Usuario Actual	ARCHIVO			Dependencia Actual	ARCHIVO
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	US. DESTINO
Dirección Ejecutiva	30-08-2023 11:41 AM	Borrar Informado	BELKISS GEORGETTE MILLAN	Eliminación informado	BELKISS GEORGETTE MILLAN
Subdirección de Regulación	15-08-2023 11:36 AM	Archivar NRR	LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ	Para encargarse del asunto	ARCHIVO
Subdirección de Regulación	15-08-2023 11:32 AM	Reasignación	YENNY CAROLINA GUERRERO CALDERÓN	Lisexita, corresponde a la misma petición recibida con los radicados 20233210048572, 20233210069022, 20233210069002 y 20233210068992. Se brindó respuesta del 2023-321-004857-2 con el radicado 20230120057511 el 07-07-2023. Favor archivar, gracias. cg	LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ
Subdirección de Regulación	15-08-2023 11:28 AM	Cambio Vinculación documento	YENNY CAROLINA GUERRERO CALDERÓN	"Cambio Vinculación Documento" Anterior(0) por (20233210048572)	YENNY CAROLINA GUERRERO CALDERÓN
ASEO	11-08-2023 09:57 AM	Reasignación	ERIKA NIEVES DIAZ	Caro, es la misma petición recibida en radicado 20233210069022. Respondamos en conjunto.	YENNY CAROLINA GUERRERO CALDERÓN
Subdirección de Regulación	10-08-2023 17:08 PM	Reasignación	HECTOR WILLIAM CLAVIJO SANABRIA	Para encargarse del asunto	ERIKA NIEVES DIAZ
Oficina Asesora Jurídica	10-08-2023 14:35 PM	Reasignación	CARLOS ANDRES DANIELS JARAMILLO	Apreciado William remito por considerarlo un tema de competencia de la Subdirección de Regulación. Guarda relación con el radicado CRA 20233210048572. Saludos.	HECTOR WILLIAM CLAVIJO SANABRIA
OFICINA ASESORA JURIDICA SECRETARIA	10-08-2023 12:02 PM	Reasignación	CLAUDIA GASPAR	Para encargarse del asunto	CARLOS ANDRES DANIELS JARAMILLO
OFICINA ASESORA JURIDICA SECRETARIA	10-08-2023 12:01 PM	Ingresar a Expediente	CLAUDIA GASPAR	*Se incluye en el expediente -> * 2023012155000001E	CLAUDIA GASPAR

COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN N° 2

NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL PETICIONARIO EN ORFEO

La Subdirección de Regulación mediante correo electrónico de fecha 28 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210096142. Comentario: • El radicado 20233210096142 en el histórico indica que no requiere respuesta, puesto que, se asistió a la mesa técnica de manera presencial, para lo anterior y como acción de mejora se incluirá y socializará nuevamente el procedimiento, indicando que a toda petición se debe dar respuesta como se menciona y sugiere en el informe presentado por el área de control interno, teniendo en cuenta los parámetros exigidos por la Ley 1755 de 2015”.

DOCUMENTO N. 20233210096142 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20200301572900053E						Solicitados	Solidar Físico
Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente			
Usuario Actual	ARCHIVO		Dependencia Actual	ARCHIVO			
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	US. DESTINO		
Dirección Ejecutiva	29-01-2024 11:03 AM	Borrar Informado	BELKISS GEORGETTE MILLAN	Eliminación informado	BELKISS GEORGETTE MILLAN		
ASEO	17-11-2023 17:05 PM	Archivar NRR	ERIKA NIEVES DIAZ	No requiere respuesta, asistimos a la reunión presencial citada.	ARCHIVO		
ASEO	17-11-2023 17:05 PM	Borrado de Anexo a radicado	ERIKA NIEVES DIAZ	Anexo Borrado No. 2023321009614200003.	ERIKA NIEVES DIAZ		
Subdirección de Regulación	17-11-2023 15:14 PM	Devuelto-Reasignar	CAMILO AUGUSTO GARCÍA GUEVARA	Hola, tenía traspapelado esto! Asumo que deberá ser enviado por email firmado por el Subdirector.	ERIKA NIEVES DIAZ		
Subdirección de Regulación	17-11-2023 15:13 PM		CAMILO AUGUSTO GARCÍA GUEVARA	Archivo Anexo No. 2023321009614200003	CAMILO AUGUSTO GARCÍA GUEVARA		
Subdirección de Regulación	17-11-2023 10:51 AM	Ingresar a Expediente	CAMILO AUGUSTO GARCÍA GUEVARA	*Se incluye en el expediente -> * 20200301572900053E	CAMILO AUGUSTO GARCÍA GUEVARA		
ASEO	27-10-2023 10:40 AM	Reasignación	ERIKA NIEVES DIAZ	Proyectista proyecta respuesta indicando que participamos en las reuniones	CAMILO AUGUSTO GARCÍA GUEVARA		
Subdirección de Regulación	25-10-2023 16:42 PM	Reasignación	HECTOR WILLIAM CLAVIJO SANABRIA	Asigna para a proyectista	ERIKA NIEVES DIAZ		
Oficina Asesora de Planeación y TICS	25-10-2023 11:50 AM	Reasignación	FLOR HAIDEE ALVAREZ TORRES	william esto esta en las mesas aprobadas para que coordines con el Director y expertos, no es necesario llevarlo a comite	HECTOR WILLIAM CLAVIJO SANABRIA		

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 29 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210084482 de 25 de septiembre: El radicado del asunto no requiere respuesta, por cuanto corresponde a la respuesta dada por la Superintendencia de Industria y Comercio acerca de su no competencia para conocer del tema y de su traslado por la misma razón, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: A contrario sensu de lo que afirma la Oficina Asesora Jurídica, la respuesta emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) a la señora Carol Marcela Rodríguez Obando, tiene como destino el correo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA y no la dirección de la peticionaria, tal y como así se aprecia en la imagen a continuación:



Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 23-420813- -3	FECHA: 2023-09-25 07:09:30
DEP: 72G.ATENCIDADADANO	EVE: OSINEVENTO
TRA: 317DP-PETICION	FOLIOS: 1
ACT: 330COMUNICACION	

72
Señora
CAROL MARCELA RODRIGUEZ OBANDO
correo@cra.gov.co

Asunto: Radicación: **23-420813- -3**
Trámite: 317
Evento: 0
Actuación: 330
Folios: 1

Respetada Señora:

Sin embargo, la entidad archivó sin devolver la respuesta a la SIC a fin de que dicha entidad procediera a corregir la dirección y se remitiera a la peticionaria, salvaguardando así el derecho fundamental de petición.

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 29 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: *Rad. 20233210109912 de 3 de diciembre: El radicado del asunto no requiere respuesta, por cuanto se trata de la copia de comunicación dirigida a una suscriptora y/o usuaria del servicio público de energía”.*

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Si bien la respuesta al peticionario la emite AIR-E, no es menos cierto que la solicitud inicial fue radicada en la entidad, como se detalla a continuación:

<https://outlook.office.com/mail/AAMkADc5YzAxNTIzLWMwMGU>

RE: VISITA SOLICITADA EL 1 DE NOVIEMBRE URGENTE RADICADO 23-526111
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y CO RADICADO SERVICIOS DOMICILIARIOS
20235294382472 URGENTE QUEJA PETICION RECLAMO AIRE SUPER INTENDENCIA
DE SERVICIOS PUBLICOS MINISTERIO DE JUSTICA

Katya Daneza martinez <katiadaneza@hotmail.com>

Dom 3/12/2023 9:42 PM

Para:NotificacionesJudiciales <NotificacionesJudiciales@cra.gov.co>;correo <correo@cra.gov.co>;Soy Transparente <soytransparente@cra.gov.co>;Servicioalcliente@air-e.com <Servicioalcliente@air-e.com>

3 archivos adjuntos (841 KB)

900003130202.pdf; 0000000001135635.pdf; 0000000001135634.pdf;



No: 20233210109912 Cód veri: ca9bd
Fecha: 03-DEC-2023 09:42 PM
No Páginas: 0 No Anexos: Anex Desc: 3 PDF
Remitente: Katya Daneza Pino Martínez
COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y
SANEAMIENTO BÁSICO
Bogotá D.C. Carrera 12 # 97-90, Piso 2, Tel: 4973820

Servicio al cliente/ señores Air-e, teniendo en cuenta las respuestas brindadas por ustedes, la pregunta básica es la siguiente:

Ahora bien, en la misma también se puede evidenciar que va dirigida no solo a AIR-E sino que va dirigida a la entidad (CRA), y si bien no se tenía competencia para ello, sí se debió dar respuesta en dicho sentido.

Adicional a lo anterior, la solicitud viene acompañada de una solicitud de fecha 27 de noviembre de 2023, dirigida también a la CRA, la cual tampoco hubo pronunciamiento alguno por parte de esta y la peticionaria sí está solicitando una intervención urgente a la CRA a la cual remitió la solicitud, tal y como así se detalla a continuación:

De: Katya Daneza martinez <katiadaneza@hotmail.com>

Enviado: lunes, 27 de noviembre de 2023 6:47 p. m.

Para: notificacionesjudiciales@cra.gov.co <notificacionesjudiciales@cra.gov.co>; correo@cra.gov.co <correo@cra.gov.co>; soytransparente@cra.gov.co <soytransparente@cra.gov.co>; Servicioalcliente@air-e.com <Servicioalcliente@air-e.com>

Asunto: RE: URGENTE RADICADO 23-526111 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y CO RADICADO SERVICIOS DOMICILIARIOS 20235294382472 URGENTE QUEJA PETICION RECLAMO AIRE SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS MINISTERIO DE JUSTICA

Buenas tardes,

6/12/2023, 1:35

<https://outlook.office.com/mail/AAMkADc5YzAxNTIzLWMwM>

Agradecemos su colaboración de carácter urgente interviniendo en el caso lo antes posible, me comuniqué con el inquilino y me informa que hasta el momento la entidad AIRE NO HA REALIZADO NINGUNA DE LAS REVISIONES SOLICITADAS y aun así bajo estas circunstancias emitió respuesta a los casos denunciados (Cartas en adjunto).

Ellos son juez y parte en las respuestas que dan, no tiene sentido que aplicando razonamiento lógico y básico los siguiente:

- 1) NO HAN REALIZADO NINGUNA REVISION, NI VISITA.

Sin embargo, tampoco se evidenció pronunciamiento alguno por parte de la entidad, por lo que es necesario revisar cuidadosamente tanto las respuestas emitidas por otras entidades como las peticiones que hacen parte de ellas y las solicitudes radicadas en la entidad, a fin de dar respuesta y en caso de no ser competentes y evidenciar su remisión a dichas entidades, dar respuesta en dicho sentido.

De las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en la entidad durante el tercer trimestre de 2023, el **2% (40 de 1800)** fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 artículo 14 *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. (...) salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)”*. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante traer a colación lo manifestado por la Corte Constitucional mediante sentencia 951 de 2014 que indica lo siguiente: *“(...) Se reafirma que “El derecho de petición una garantía constitucional fundamental (art. 23 C.P.), de carácter prevalente y de aplicación inmediata, estructurada con el fin de garantizar la participación de todos en las decisiones que los afectan, el deber de la administración es el de dar una respuesta oportuna y completa a las solicitudes de los particulares, (...)”, (subrayas fuera de texto). En otro apartado se señala que: *“(...) De esta forma, se armoniza la garantía en el ejercicio del derecho de petición con la potestad de las autoridades para disponer lo pertinente al cumplimiento eficaz de sus funciones y especialmente, lo relacionado con la respuesta oportuna a las peticiones que se les formule. Solo así, esta exigencia resulta conforme a la Constitución (...)”, (subrayas fuera de texto), (ver anexo N° 3).**

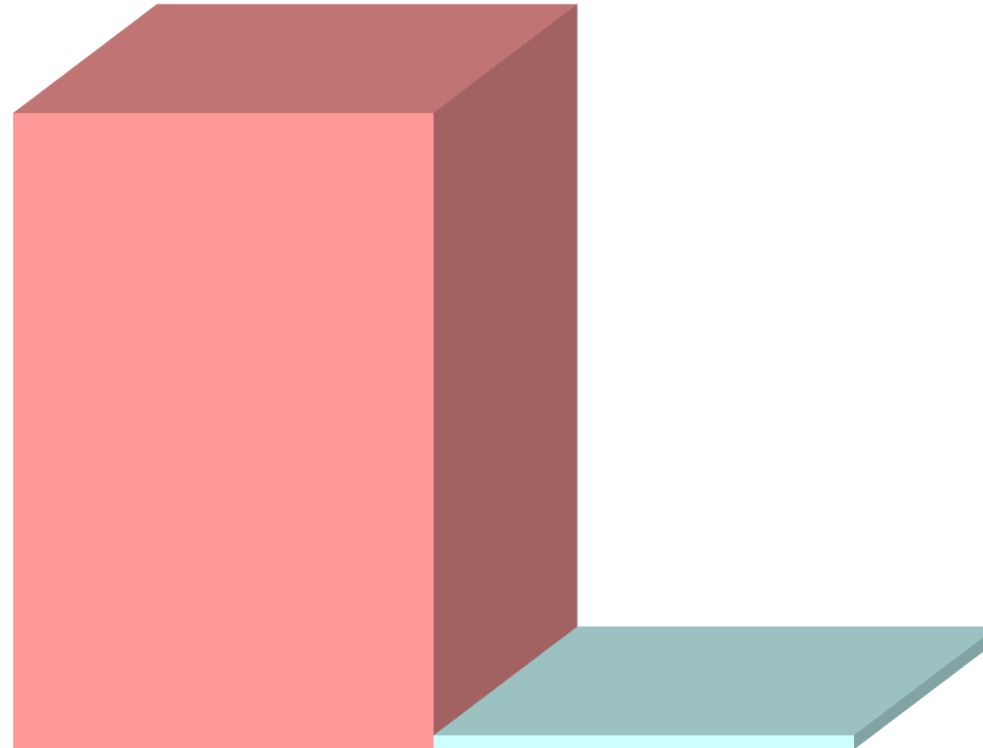
Lo citado anteriormente, amparado por la sentencia 951 de 2014, emitida por la Corte Constitucional, señalando lo siguiente: *“Es claro que, en el marco del Estado de Derecho, cuando el peticionario ha presentado la solicitud ante funcionario incompetente, la contestación de éste no puede consistir sino en la expresión oportuna de que le es imposible resolver, procediendo, por tanto, a dar traslado a quien corresponda la competencia. De todas maneras, para cumplir en estos casos con el mandato constitucional, es necesaria la respuesta en el expresado sentido; se violaría el derecho si, basado en su incompetencia, el servidor público se olvidara del tema o, aun remitiéndolo al competente, dejara de dar oportuna noticia sobre ello al peticionario”, “(...) (ii) Pronta resolución: las autoridades y particulares tienen la obligación de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que este exceda el tiempo legal, (...). La Corte ha comprendido que el plazo de respuesta del derecho de petición debe entenderse como un tiempo máximo que tiene la administración o el particular para resolver la solicitud, de modo que ellos pueden responder la petición antes del vencimiento de dicho interregno. (...)”, (subrayas fuera de texto).*

OBSERVACIÓN N° 3
RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Ahora bien, de las anteriores excepciones detalladas, el **24%** (17 de 72) correspondieron a respuestas a los peticionarios sobre los traslados practicados, por fuera de los términos previstos de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 ibidem así: “(...) *Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.*” (subrayas fuera de texto).

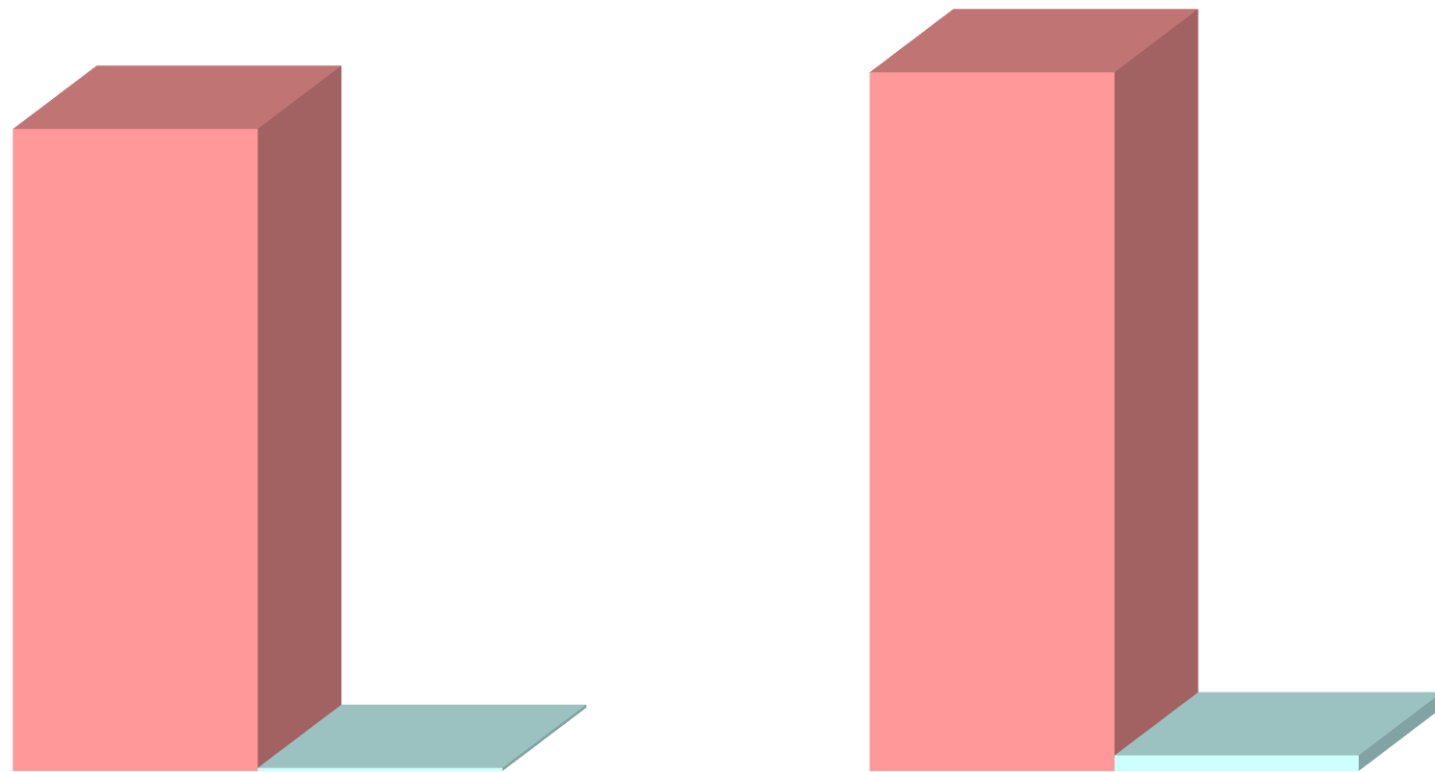
Así las cosas, la entidad debe dar estricto cumplimiento a los términos contenidos en la ley, a fin de no incurrir en una presunta vulneración al derecho fundamental de petición y conforme a las recomendaciones emitidas por este despacho en los informes de seguimiento de la vigencia 2016 a la 2022, primer y segundo semestre de 2023.

OBSERVACIÓN N° 3
RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



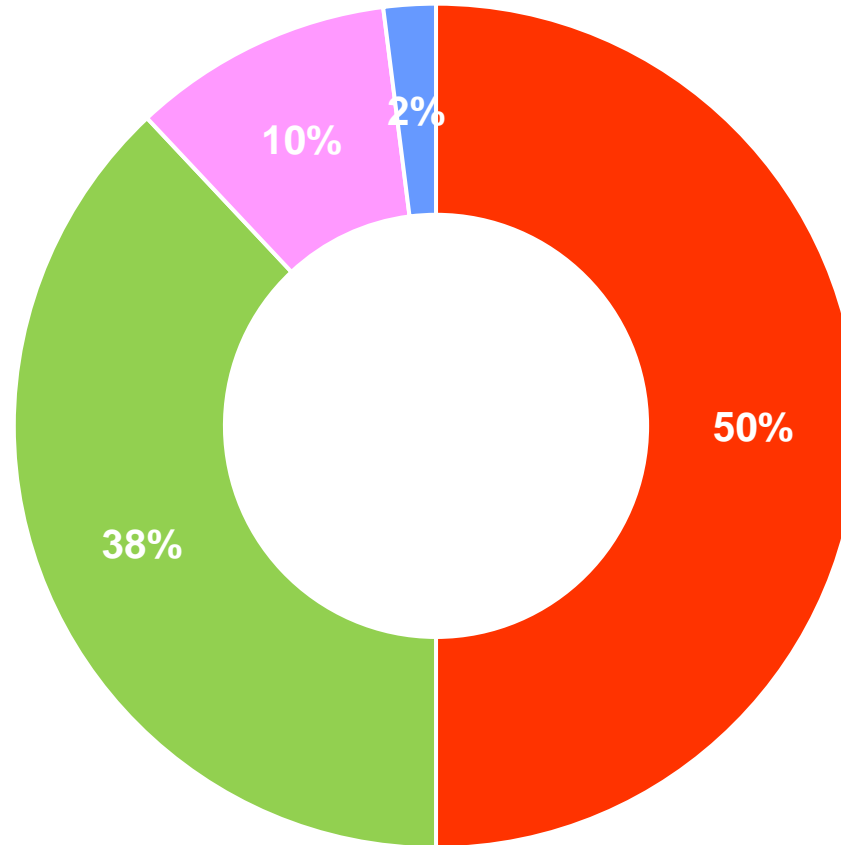
■ UNIVERSO	2%	1800
■ EXCEPCIONES		40

**COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LA OBSERVACIÓN N° 3
 RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
 SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
 (1° y 2° SEMESTRE DE 2023)**



	1° SEMESTRE 2023 (0.5%)	2° SEMESTRE 2023 (2%)
UNIVERSO	1654	1800
EXCEPCIONES	8	40

COMPARATIVO POR DEPENDENCIAS DE LA OBSERVACIÓN N° 3
RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



- OFICINA ASESORA JURÍDICA (20/40)
- SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (15/40)
- SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN (4/40)
- OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (1/40)

COMENTARIOS DE LA OBSERVACIÓN N° 3 RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La Subdirección de Regulación mediante correo electrónico de fecha 28 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210110572. Comentario: • Se evidencia retraso en el proceso de revisión por parte del subdirector que ocupaba el cargo para esa fecha, sin embargo, al revisar el término del radicado también se evidenció que no se generó alerta alguna el sistema Orfeo dado que no se asignó adecuadamente la TRD, puesto que, se clasificó inicialmente como una solicitud de información y no como un traslado por competencia, para lo cual y como acción de mejora se reforzará la importancia de los cambios de TRD cuando sean necesarios con el equipo de la Subdirección de Regulación.”

DOCUMENTO N. 20233210110572 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202303015500000002E Solicitados Solicitar Físico

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente	
Usuario Actual	ARCHIVO			Dependencia Actual	ARCHIVO
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	U.S. ORIGEN	COMENTARIO	U.S. DESTINO
CORRESPONDENCIA	18-12-2023 15:01 PM	Archivar	JULIAN PARDO JUNCA	DOCUMENTO ENVIADO	ARCHIVO
Oficina Asesora Jurídica	18-12-2023 18:38 PM	Reasignación	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Para atender con prioridad	JULIAN PARDO JUNCA
Oficina Asesora Jurídica	18-12-2023 18:37 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Archivo Anexo No. 2023321011057200006	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	18-12-2023 18:37 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Archivo Anexo No. 2023321011057200007	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	18-12-2023 17:25 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Radicación Anexo No. 2023321011057200006	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	18-12-2023 17:25 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Radicación Anexo No. 2023321011057200006	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
OFICINA ASESORA JURIDICA SECRETARIA	18-12-2023 17:23 PM	Reasignación	CLAUDIA GASPAR	Para encargarse del asunto	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	18-12-2023 17:20 PM	Reasignación	CARLOS ALBERTO MENDOZA VELEZ	Favor proceder. Gracias.	CLAUDIA GASPAR
Oficina Asesora Jurídica	18-12-2023 16:25 PM	Reasignación	CONCEPTOS JURIDICOS	De atentamente se remite para su consideración y firma.	CARLOS ALBERTO MENDOZA VELEZ
Subdirección de Regulación	15-12-2023 15:22 PM	Reasignación	HECTOR WILLIAM CLAVIJO SANABRIA	Aprobado	CONCEPTOS JURIDICOS
Subdirección de Regulación	07-12-2023 09:55 AM	Reasignar para Vo.Bo.	ERIKA NIEVES DIAZ	Revisa respuesta final para continuar trámite.	HECTOR WILLIAM CLAVIJO SANABRIA
Subdirección de Regulación	07-12-2023 09:55 AM		ERIKA NIEVES DIAZ	Modificación del anexo No.2023321011057200006	ERIKA NIEVES DIAZ
Subdirección de Regulación	07-12-2023 09:55 AM		ERIKA NIEVES DIAZ	Modificación del anexo No.2023321011057200006	ERIKA NIEVES DIAZ

COMENTARIOS DE LA OBSERVACIÓN N° 3 RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La Subdirección de Regulación mediante correo electrónico de fecha 28 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210114052. Comentario: • Se evidencia retraso en el proceso de revisión por parte del subdirector que ocupaba el cargo para esa fecha, sin embargo, al revisar el término del radicado también se evidenció que no se generó alerta alguna el sistema Orfeo dado que no se asignó adecuadamente la TRD, puesto que, se clasificó inicialmente como una solicitud de información y no como un traslado por competencia, para lo cual y como acción de mejora se reforzará la importancia de los cambios de TRD cuando sean necesarios con el equipo de la Subdirección de Regulación.”

DOCUMENTO N. 20233210114052 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230301550000002E

Solicitudes

Solicitar Precio

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente	
Usuario Actual	ARCHIVO				
	Dependencia Actual			ARCHIVO	
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	U.S. ORIGEN	COMENTARIO	U.S. DESTINO
CORRESPONDENCIA	22-12-2023 17:14 PM	Archivar	JULIAN PARDO JUNCA	DOCUMENTO ENVIADO	ARCHIVO
Oficina Asesora Jurídica	21-12-2023 16:24 PM	Reasignación	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Para encargarse del asunto	JULIAN PARDO JUNCA
Oficina Asesora Jurídica	21-12-2023 16:23 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Archivo Anexo No. 2023321011405200007	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	21-12-2023 16:23 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Archivo Anexo No. 2023321011405200006	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	21-12-2023 15:07 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Archivo Anexo No. 2023321011405200005	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	21-12-2023 15:00 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Radicación Anexo No. 2023321011405200004	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	21-12-2023 15:00 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Radicación Anexo No. 2023321011405200003	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	21-12-2023 15:00 PM		CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA	Modificación del anexo No.2023321011405200003	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
OFICINA ASESORA JURIDICA SECRETARIA	21-12-2023 11:38 AM	Reasignación	CLAUDIA GASPAR	Para encargarse del asunto	CLAUDIA MARCELA GASPAR MOLINA
Oficina Asesora Jurídica	21-12-2023 11:30 AM	Reasignación	CARLOS ALBERTO MENDOZA VELEZ	Favor proceder. Gracias.	CLAUDIA GASPAR
Oficina Asesora Jurídica	21-12-2023 10:41 AM	Reasignación	CONCEPTOS JURIDICOS	Dr atentamente se remite para su consideración y firma.	CARLOS ALBERTO MENDOZA VELEZ
Subdirección de Regulación	21-12-2023 09:00 AM	Reasignación	HECTOR WILLIAM CLAVIJO SANABRIA	Aprobado	CONCEPTOS JURIDICOS
Subdirección de Regulación	15-12-2023 09:27 AM	Reasignar para Vo.Bo.	ERIKA NIEVES DIAZ	Preparar respuesta para voto y posterior firma de la OAJ	HECTOR WILLIAM CLAVIJO SANABRIA

COMENTARIOS DE LA OBSERVACIÓN N° 3 RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La Subdirección de Regulación mediante correo electrónico de fecha 28 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210121412 Comentario: • El radicado se remitió dentro del tiempo establecido en el sistema Orfeo, puesto que se consideró desde su inicio como una respuesta u observación a un estudio de costos. Dado el contenido de la comunicación y respuesta que se allegó al peticionario, se tendrá en cuenta la socialización referente a la importancia de anticipar los tiempos si no se va a brindar una respuesta que resuelva de fondo la solicitud del peticionario. De esta forma, esta subdirección tendrá en cuenta la observación mencionada por control interno de remitir copia de sus pronunciamientos anteriores a los usuarios cuando se relacionen los mismos en la comunicación de salida, lo anterior, en atención a la oportunidad de mejora señalada y que se encuentra sustentada en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 que establece lo siguiente: “Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores,(...)”.

DOCUMENTO N. 20233210121412 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 201903301572900418E	Solicitados	Solicitar Faltos
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	----------------------------------

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente
Asunto	REMISION DE DOCUMENTOS DE ACTUALIZACION TARIFARIA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE GRAMALOTE N D S Fecha 2023-12-29			
Paginas	10	Anexos:	5	Ver usuarios informados: <input checked="" type="checkbox"/>
Descripción Anexos	0	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Estado Actual		Nivel de seguridad <input type="checkbox"/> Público
Clasificación Documental	ESTUDIOS/Estudios tarifarios de empresas prestadoras/Envío de tarifas	Término:	28	Comité de Expertos <input type="checkbox"/> Anexos Técnicos: Sin Anexos
Se niega acceso a información <input type="checkbox"/>				
Nombre	Direccion	Ciudad / Departamento	Mail	Telefono
DEPENDENCIA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GRAMALOTE RAFAEL ANGEL CELIS RINCON	Camera 5 numero 7-76 Gramalote	Gramalote/Norte de santander	alcaldia@gramalote-nortedesantander.gov.co	5667045
		/		
		/		

La Subdirección de Regulación mediante correo electrónico de fecha 28 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210072952 Comentario: • El radicado se remitió dentro del tiempo establecido en el sistema Orfeo, puesto que se consideró desde su inicio como una respuesta u observación a un estudio de costos. Dado el contenido de la comunicación y respuesta que se allegó al peticionario, se tendrá en cuenta realizar una socialización referente a la importancia de anticipar los tiempos si no se va a brindar una respuesta que resuelva de fondo la solicitud del peticionario. Dado lo anterior, esta subdirección tendrá en cuenta la observación mencionada por control interno que se fundamenta en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, y que establece lo siguiente: “Peticiónes incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. (...)”.

DOCUMENTO N. 20233210072952 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230301572900044E Solicitados 0 Solicitar Físico

Información del Radicado

Historico
Documentos Anexos
Expediente

Asunto	Remisión estudio de costos y tarifas para acueducto, alcantarillado y aseo	Fecha	2023-02-24
Paginas	1/0	Anexos:	4
Descripción Anexos	0	Anexo/Asociado	
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Estado Actual	
Clasificación Documental	ESTUDIOS/Estudios tarifarios de empresas prestadoras/Envío estudio de costos	Término:	28

Se niega acceso a información

Ver usuarios informados: 0

Referencia / Oficio **Nivel de Seguridad** **Público**

Comité de Expertos **Anexos Tecnicos:** Sin Anexos

Nombre	Direccion	Ciudad / Departamento	Mail	Telefono
ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE COCONUCO S.A ESP JAIBER RIBEIRO RODRIGUEZ SERNA	CALLE 6 NO. 3-08 COCONUCO CAUCA	Purace/Cauca	correspondencia@aaacoconuco.com	8277002
---		/		
---		/		

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 29 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210109252 de 30 de noviembre: Se acusa el radicado de haber tenido una respuesta extemporánea al término de cinco (5) días hábiles; sin embargo, por tratarse de la respuesta a una petición, más no del traslado por competencia a otra entidad (más allá de así haber sido clasificada al momento de su radicación), la respuesta fue completamente oportuna en el marco de lo consagrado por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011”.

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Para el caso en comento, si bien la entidad no tenía competencia para atenderla, en la respuesta al peticionario se indicó que no se trasladó por cuanto la petición también fue remitida a la entidad competente; ahora bien, este término se encuentra contenido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 donde señala lo siguiente: “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito”, (negritas y subrayas fuera de texto). Por lo anterior, las respuestas a los peticionarios cuando la entidad carezca de competencia deberán realizarse dentro del término indicado.

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 29 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210088152 de 4 de octubre: Se acusa el radicado de haber tenido una respuesta extemporánea al término de diez (10) días hábiles; sin embargo, por tratarse de un asunto que escapa de las competencias de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, no le era aplicable tal plazo, de manera que no podría considerarse que haya tenido una respuesta extemporánea”.

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Esta Unidad de Control Interno indicó en el anexo N° 3 que los días extemporáneos para el radicado N° 20233210088152 son 9 días y no 10 días como lo afirma la Oficina Asesora Jurídica en sus comentarios. Para el caso en comento si bien la entidad no tenía competencia para atenderla, en la respuesta al peticionario se indicó que no se trasladó por cuanto la petición también fue remitida a la entidad competente; ahora bien, este término se encuentra contenido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 donde señala lo siguiente: “*Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito*”, (negritas y subrayas fuera de texto). Por lo anterior, las respuestas a los peticionarios cuando la entidad carezca de competencia deberán realizarse dentro del término indicado.

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 29 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “*Rad. 20233210095042 de 23 de octubre: Se acusa el radicado de haber tenido una respuesta extemporánea al término de cinco (5) días hábiles; sin embargo, por tratarse de la respuesta a una petición, más no del traslado por competencia a otra entidad (más allá de así haber sido clasificada al momento de su radicación), la respuesta fue completamente oportuna en el marco de lo consagrado por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011*”.

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Para el caso en cuestión si bien la entidad no tenía competencia para atenderla, en la respuesta al peticionario se indicó que no se trasladó por cuanto la petición también fue remitida a la entidad competente; ahora bien, este término se encuentra contenido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 donde señala lo siguiente: “*Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito*”, (negritas y subrayas fuera de texto). Por lo anterior, las respuestas a los peticionarios cuando la entidad carezca de competencia deberán realizarse dentro del término indicado.

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 29 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210097102 de 30 de octubre: *“Se acusa el radicado de haber tenido una respuesta extemporánea al término de cinco (5) días hábiles; sin embargo, por tratarse de la respuesta a una petición, más no del traslado por competencia a otra entidad, la respuesta fue completamente oportuna en el marco de lo consagrado por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011”.*

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Para el caso en comento si bien la entidad no tenía competencia para atenderla, en la respuesta al peticionario se indicó que no se trasladó por cuanto la petición también fue remitida a la entidad competente; ahora bien, este término se encuentra contenido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 donde señala lo siguiente: “*Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito”, (negritas y subrayas fuera de texto). Por lo anterior, las respuestas a los peticionarios cuando la entidad carezca de competencia deberán realizarse dentro del término indicado.*

La Subdirección Administrativa y Financiera mediante correo de fecha 6 de marzo de 2024, señaló lo siguiente: “*20233210095482 de fecha 23/10/2023. Esta SAF, solicita revisar la fecha de envío (sic) del radicado padre con respuesta N°20230200082821, en donde se registra que el mismo fue enviado el 27/10/2023, y no salió extemporáneo como registra”.*

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: El radicado 20230200082821 que señala la Subdirección Administrativa y Financiera como respuesta oportuna, no está relacionado con el número de radicado objeto de la presente observación (20233210095482 de fecha 23/10/23), toda vez que el radicado indicado por la SAF hace alusión a una solicitud de certificación laboral cuyo radicado padre es el N° 20233210077882 de fecha 7/9/23 y la solicitud de la presente observación es de fecha posterior y está relacionada con la solicitud de prórroga a la Contraloría General de la República (CGR) para dar respuesta a su requerimiento. El detalle de lo indicado se puede observar en la siguiente imagen:



20230200082821

Para contestar cite:
Radicado CRA N°: **20230200082821**
Fecha: **25-09-2023**

Doctor
IVÁN FELIPE DALLOS RUEDA
Representante Legal Comercial Público
Gestión De Seguridad Electrónica S.A. - GSE S.A.
Calle 77 # 7 - 44 Oficina 701
Correo: luisf.reyes@gse.com.co
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a petición realizada bajo radicado No. 20233210077882 de 2023.

**EL SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO(E) DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO (CRA)**

CERTIFICA:

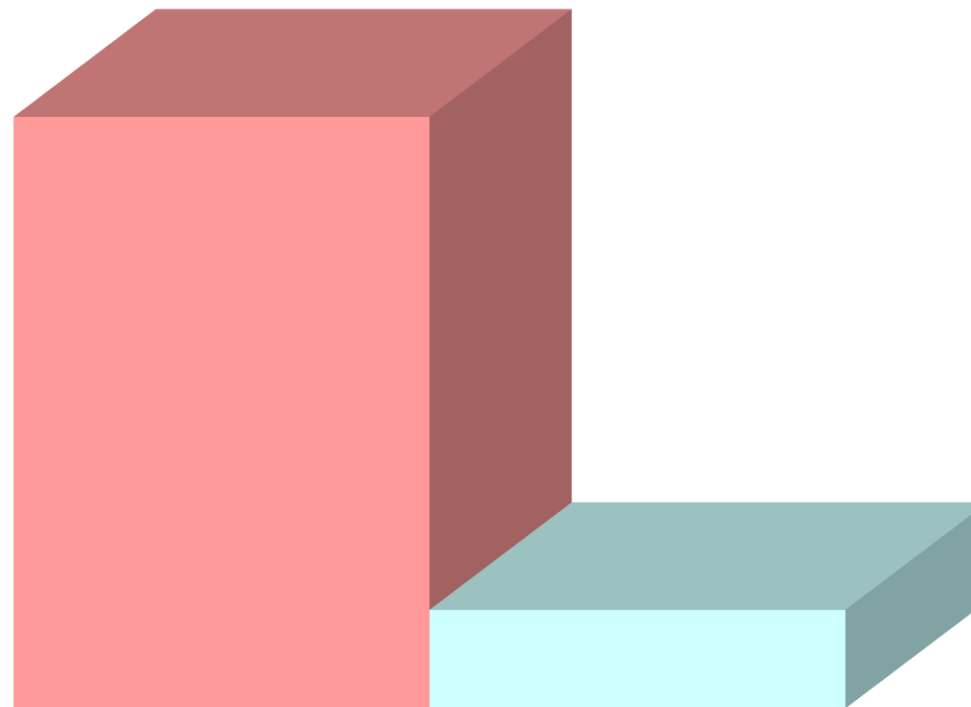
OBSERVACIÓN N° 4
**TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

El 17% de los casos verificados en la muestra (12 de 72) que fueron trasladados por competencia a otras entidades, se realizaron de manera extemporánea desatendiendo los términos contenidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente (...)”*, (subrayas fuera de texto), (ver anexo N° 4).

Lo citado anteriormente, amparado por la sentencia 951 de 2014, emitida por la Corte Constitucional, señalando lo siguiente: *“Es claro que, en el marco del Estado de Derecho, cuando el peticionario ha presentado la solicitud ante funcionario incompetente, la contestación de éste no puede consistir sino en la expresión oportuna de que le es imposible resolver, procediendo, por tanto, a dar traslado a quien corresponda la competencia. De todas maneras, para cumplir en estos casos con el mandato constitucional, es necesaria la respuesta en el expresado sentido; se violaría el derecho si, basado en su incompetencia, el servidor público se olvidara del tema o, aun remitiéndolo al competente, dejara de dar oportuna noticia sobre ello al peticionario”* (subrayas fuera de texto).

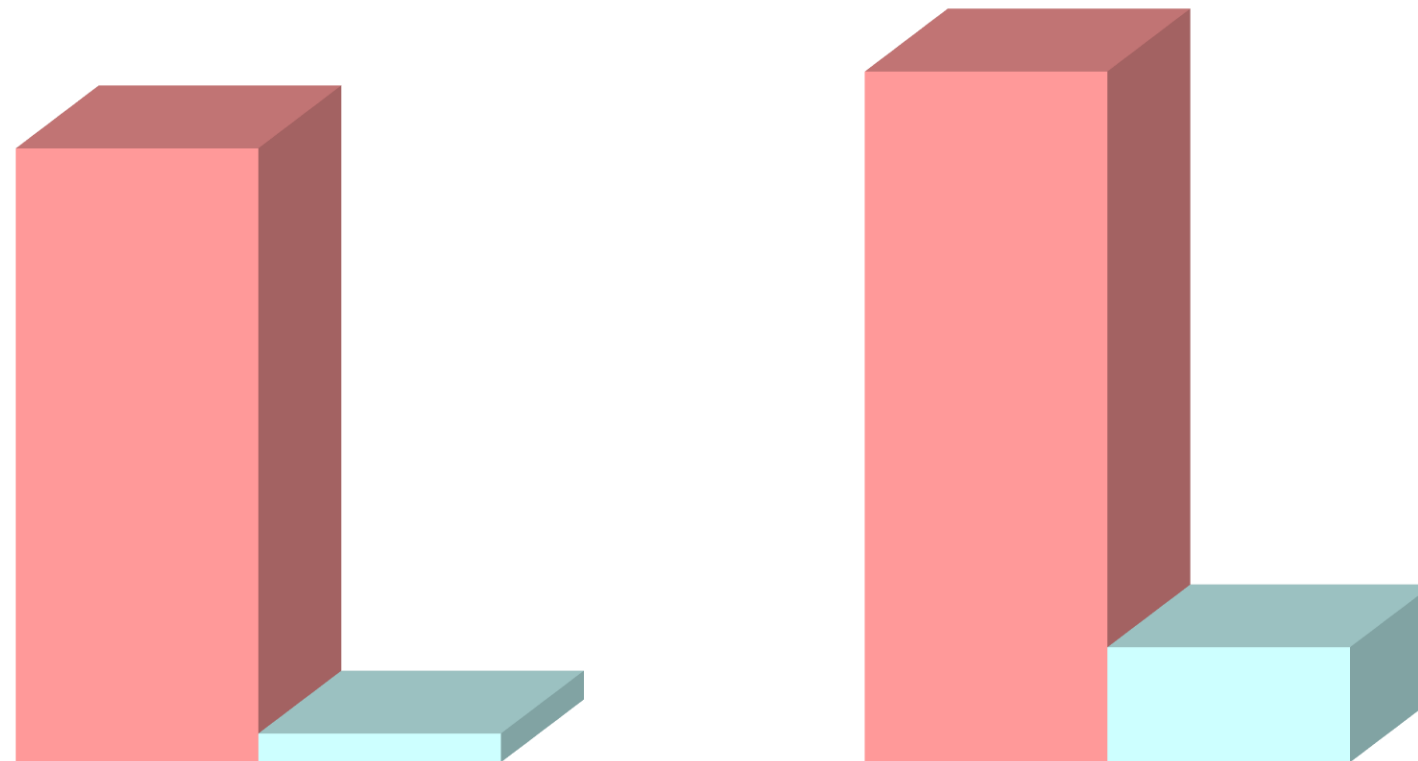
Por lo anterior, es necesario dar estricto cumplimiento a los términos previstos en la ley en lo que respecta a los traslados por competencia a otras entidades, conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en los informes de seguimiento de la vigencia 2016 a la 2022, primer y segundo semestre de 2023.

OBSERVACIÓN N° 4
**TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**



■ UNIVERSO	72	17%
■ EXCEPCIONES	12	

**COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LA OBSERVACIÓN N° 4
 TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
 RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**



	1° SEMESTRE 2023 (5%)	2° SEMESTRE 2023 (17%)
■ UNIVERSO	64	72
■ EXCEPCIONES	3	12

En el **3% (2 de 72)** de las peticiones que debieron remitirse por competencia revisadas en este seguimiento, no se evidenció el traslado correspondiente pese a que la entidad carece de competencia, desatendiendo lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: “Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito”. (Subrayas fuera de texto), (ver anexo [N° 5](#)).

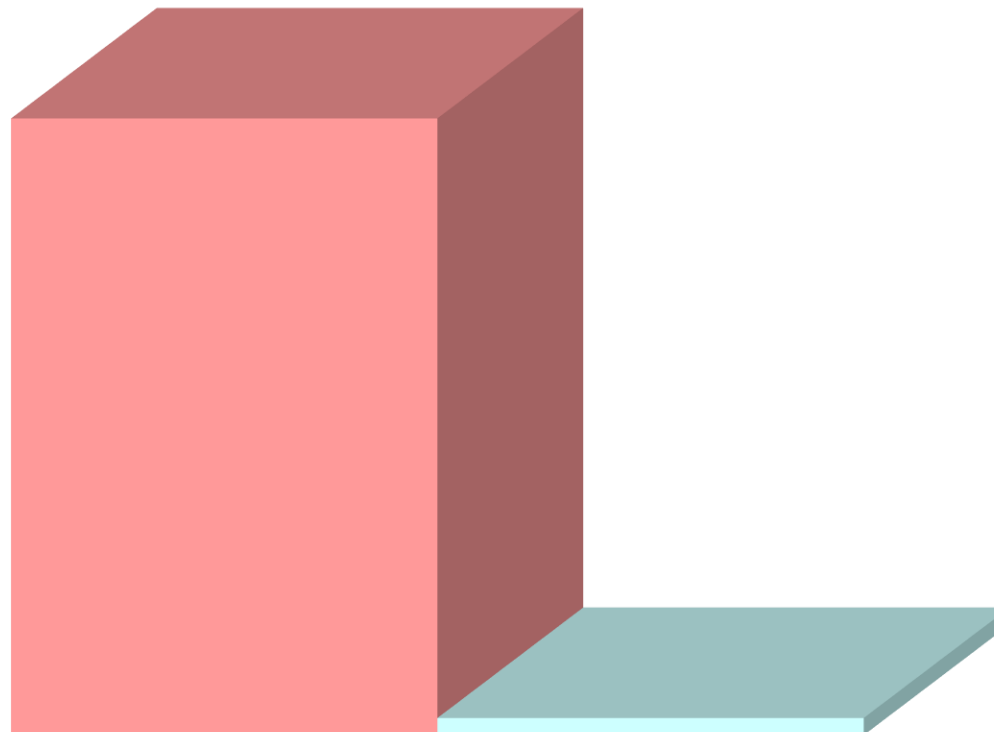
Lo anterior, de conformidad a lo establecido en la sentencia 951 de 2014, de la cual se extracta lo siguiente: “(...) Sentencia T-219 de 2001 y T-464 de 2012. En la providencia T-476 de 2001, la Corte afirmó “Desde una perspectiva constitucional, la obligación de realizar el traslado de la solicitud, en caso de incompetencia de la entidad ante la cual se eleva la petición, es un elemento del núcleo esencial del derecho de petición, (...)”.

SENTENCIA 951 DE 2014

“(...) Incluso, esta Corporación ha precisado que la falta de competencia de una autoridad para desatar un asunto no sirve de sustento para desatender un derecho de petición. En esos eventos, la administración deberá fundamentar la carencia de competencia, remitir a la entidad que tiene la potestad para tramitar el asunto e informar de esa decisión al peticionario. Con el cumplimiento de esas condiciones, la autoridad satisface el derecho de petición: (...)” (negritas y subrayas fuera de texto);

Así las cosas, es necesario que la entidad tramite la totalidad de los traslados de las peticiones que sean radicadas en esta entidad y que no sean su competencia. Lo anterior, a fin de evitar que la entidad incurra en una posible vulneración del derecho fundamental de petición, tal como así se sustenta en la citada sentencia. Vale la pena resaltar que esta observación fue realizada por esta Unidad en el segundo semestre de 2017, en las vigencias 2018 y 2019 y segundo semestre de 2023.

OBSERVACIÓN N° 5
NO SE EVIDENCIÓ EL TRASLADO CORRESPONDIENTE DE LA PETICIÓN



■ UNIVERSO	3%	72
■ EXCEPCIONES		2

La Oficina Asesora Jurídica, mediante correo electrónico de fecha 18 de diciembre de 2023, manifestó lo siguiente: “Rad. 202332100086412: “El objeto de la comunicación se circunscribe a la calidad del agua en el municipio de Ipiales (Nariño), solicitando la intervención de la entidad para la garantía de una prestación del servicio de agua potable con los mínimos estándares de salubridad. En consecuencia, la responsable es la Subdirección de Regulación, dependencia a cuyo cargo está la orientación dada al trámite y la elaboración de los oficios del caso, para ser suscritos por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, trámite ampliamente conocido al interior de nuestra entidad. En consecuencia, si bien es cierto que existen sistemas transversales en la entidad, atribuir la responsabilidad del asunto exclusivamente a la Oficina Asesora Jurídica por la no elaboración de un oficio de traslado resulta al menos impreciso, dada su tarea apenas instrumental en este tipo de gestiones”.

La Subdirección de Regulación, mediante correo electrónico de fecha 20 de diciembre de 2023, manifestó lo siguiente:

“De manera atenta damos alcance al correo enviado en el adjunto para indicar que con relación al radicado No. 20233210086412, que hace parte del anexo No. 6, no tenemos observaciones, sin embargo, se da claridad que se copio (SIC) del traslado que se hizo al prestador, a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios”.

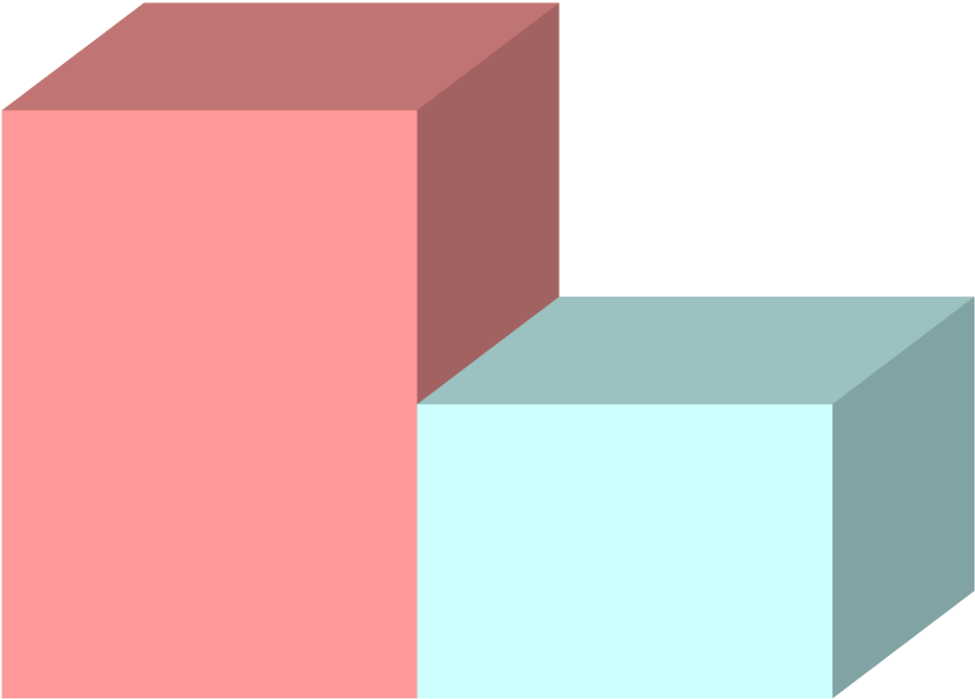
COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO. Teniendo en cuenta lo manifestado por la Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección de Regulación, esta Unidad de Control Interno incluyó a las dos dependencias en el anexo N° 5 del presente informe para el radicado en cuestión.

OBSERVACIÓN N° 6
NO SE REQUIRIÓ AL PETICIONARIO CONFORME A LOS PARÁMETROS DEL
ARTÍCULO 17 DE LA LEY 1755 DE 2015

En el **50% (1 de 2)** de los requerimientos realizados por la entidad a los peticionarios, esta Unidad evidenció que no fueron requeridos con fundamento en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, que señala lo siguiente: “*Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. (...)*”, (subrayas fuera de texto) (ver anexo N° 6).

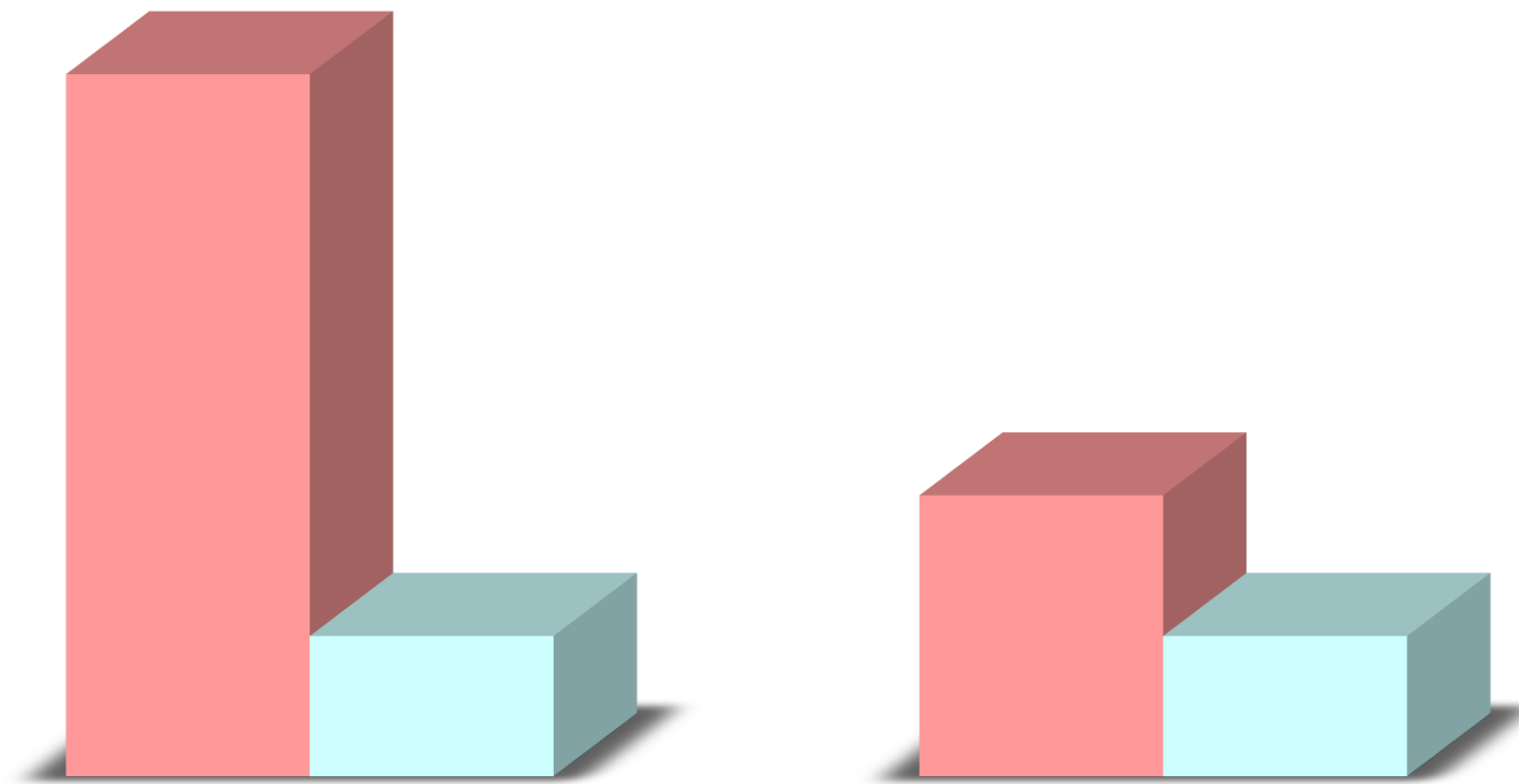
Lo anterior, teniendo en cuenta que, para continuar con el proceso de revisión del contrato de condiciones uniformes presentado por el peticionario y debido a que no se adjuntó la documentación respectiva, la entidad claramente pudo requerir al peticionario dentro de los 10 días señalados en la citada norma, para que adjuntara la misma.

OBSERVACIÓN N° 6
NO SE REQUIRIÓ AL PETICIONARIO CONFORME A LOS PARÁMETROS DEL
ARTÍCULO 17 DE LA LEY 1755 DE 2015



■ UNIVERSO	50%	2
■ EXCEPCIONES		1

**COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LA OBSERVACIÓN N° 6
 NO SE REQUIRIÓ AL PETICIONARIO CONFORME A LOS PARÁMETROS DEL
 ARTÍCULO 17 DE LA LEY 1755 DE 2015**



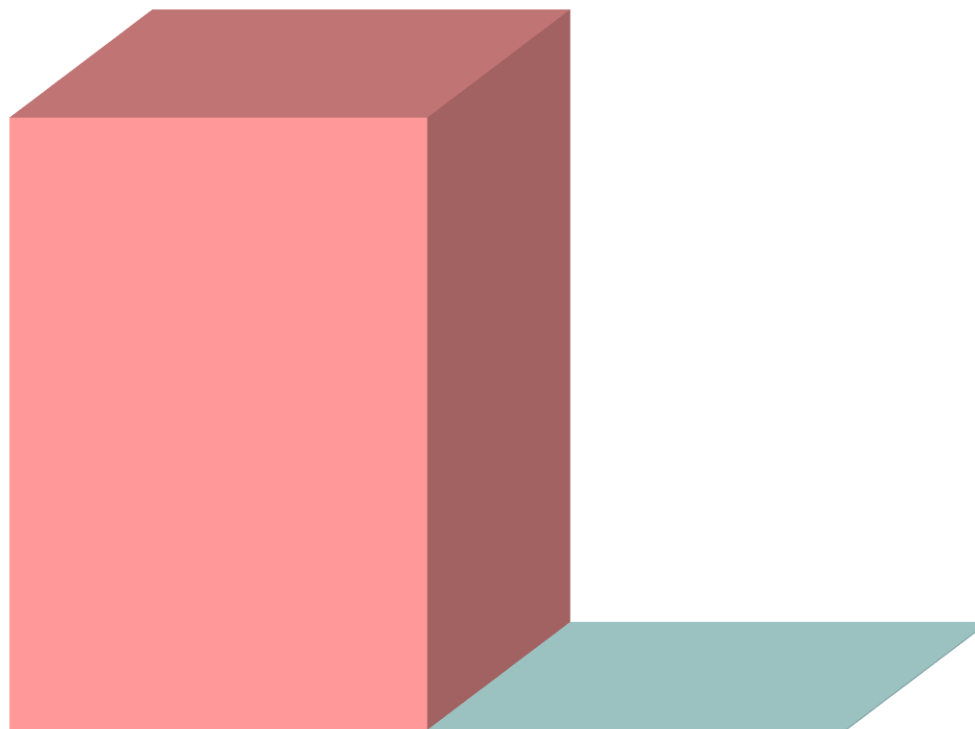
	1° SEMESTRE 2023 (20%)	2° SEMESTRE 2023 (50%)
■ UNIVERSO	5	2
■ EXCEPCIONES	1	1

De las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en la entidad durante el segundo semestre de 2023, el **0.2% (4 de 1800)**, fueron contestadas sin hacer mención dentro de la misma del sustento legal que así la soporta. En la sentencia T 369 de 2013 proferida por la Honorable Corte Constitucional, se señaló lo siguiente:

“(…) Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”, (subrayas y negrillas fuera de texto), (ver anexo N° 7).

Por lo anterior y en opinión de esta Unidad de Control Interno, es conveniente citar el fundamento normativo en el cual se ampara la entidad para emitir la respuesta a la petición.

OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 1
NO SE ARGUMENTÓ NORMATIVAMENTE LA RESPUESTA DE LA PETICIÓN



■ UNIVERSO	0.2%	1800
■ EXCEPCIONES		4

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 18 de diciembre de 2023, manifestó lo siguiente: **“Rad. 202332100060822:** *No se comparte el comentario, toda vez que en la respuesta dada se hace remisión a respuesta generada con oficio 20230120039261, con fundamento en lo consagrado por el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que reza: “(...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”.*

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO. Si bien la Oficina Asesora Jurídica en su respuesta a la solicitud con radicado N° 20230120063411 de fecha 1° de agosto de 2023, hizo referencia a la respuesta emitida al peticionario antes de la petición objeto de la presente observación de radicado N° 20230120039261 de fecha 4 de mayo de 2023, no es menos cierto que no hizo alusión al fundamento normativo contenido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, por lo que se recomienda en las futuras respuestas incluir el fundamento normativo indicado.

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 29 de febrero de 2024, manifestó lo siguiente: **“Rad. 202332100060822:** *“Al analizar la siguiente respuesta, se puede evidenciar que cumple con todos los parámetros previstos por el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015), sin que sea necesario de ninguna manera hacer mención en la misma de dicha disposición normativa”.*

**COMENTARIOS A LA OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 1
NO SE ARGUMENTÓ NORMATIVAMENTE LA RESPUESTA DE LA PETICIÓN**

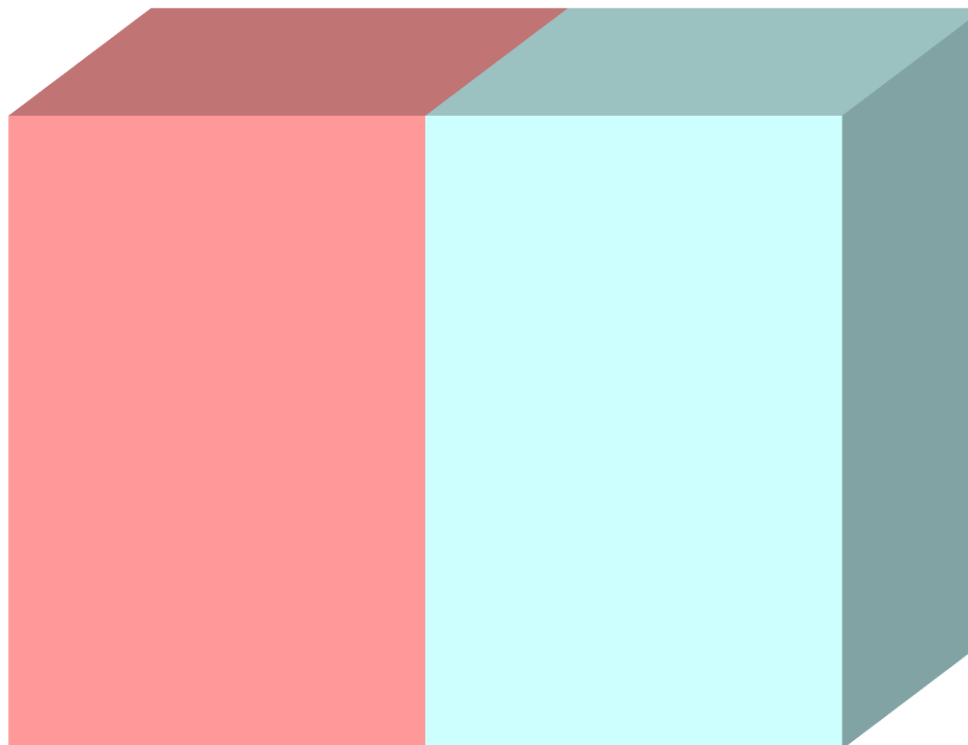
COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Esta Unidad formuló la recomendación de argumentar normativamente las respuestas, amparados en la sentencia 951 de 2014 la cual hace parte integral de la Ley 1755 de 2015, conforme a lo indicado en la diapositiva número 53 del presente informe.

De las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en la entidad durante el primer semestre de 2023, el **100% (2 de 2)**, fueron contestadas remitiéndose a respuestas anteriores brindadas por la entidad. Lo anterior, en atención a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, (...)”* (subrayas fuera de texto).

Sin embargo, es conveniente que se remitan las copias al peticionario de las respuestas a las cuales se haga referencia en la misma, con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición en las solicitudes reiterativas.

De otra parte, la sentencia 951 de 2014 proferida por la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente: *“(iii) Un tercer contenido, es el que se refiere a las peticiones reiterativas, cuya resolución puede remitir a respuestas anteriores, según prevé el segundo inciso del artículo 19 del proyecto en estudio. Para la Corte, este inciso se encuentra conforme con la Constitución, en tanto aplica los principios de eficacia y economía en la labor administrativa (art.209 CP)). Sin embargo, para que no se desconozca la garantía de una respuesta de fondo a la petición radicada, debe entenderse que una petición reiterativa es aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo, por lo que la remisión que se hace configura igualmente una respuesta sustancial (por contraposición a una meramente formal) a la nueva petición que se reitera”* Cuando no exista esta identidad, no podrá aplicarse la regla prevista en el segundo inciso del artículo 19 y, por consiguiente, deberá seguirse el trámite de respuesta previsto en el proyecto que ahora se estudia”, (subrayas y negrillas fuera de texto), (ver anexo [N° 8](#)).

OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 2
NO SE REMITIÓ COPIA DE LAS RESPUESTAS PREVIAS AL PETICIONARIO



■ UNIVRSO	100%
■ EXCEPCIONES	2
	2

COMENTARIOS A LA OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 2
NO SE REMITIÓ COPIA DE LAS RESPUESTAS PREVIAS AL PETICIONARIO

La Subdirección de Regulación mediante correo electrónico de fecha 28 de febrero de 2024, indicó lo siguiente: “Rad. 20233210121412 Comentario: • El radicado se remitió dentro del tiempo establecido en el sistema Orfeo, puesto que se consideró desde su inicio como una respuesta u observación a un estudio de costos. Dado el contenido de la comunicación y respuesta que se allegó al peticionario, se tendrá en cuenta la socialización referente a la importancia de anticipar los tiempos si no se va a brindar una respuesta que resuelva de fondo la solicitud del peticionario. De esta forma, esta subdirección tendrá en cuenta la observación mencionada por control interno de remitir copia de sus pronunciamientos anteriores a los usuarios cuando se relacionen los mismos en la comunicación de salida, lo anterior, en atención a la oportunidad de mejora señalada y que se encuentra sustentada en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 que establece lo siguiente: “Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores,(...)” .

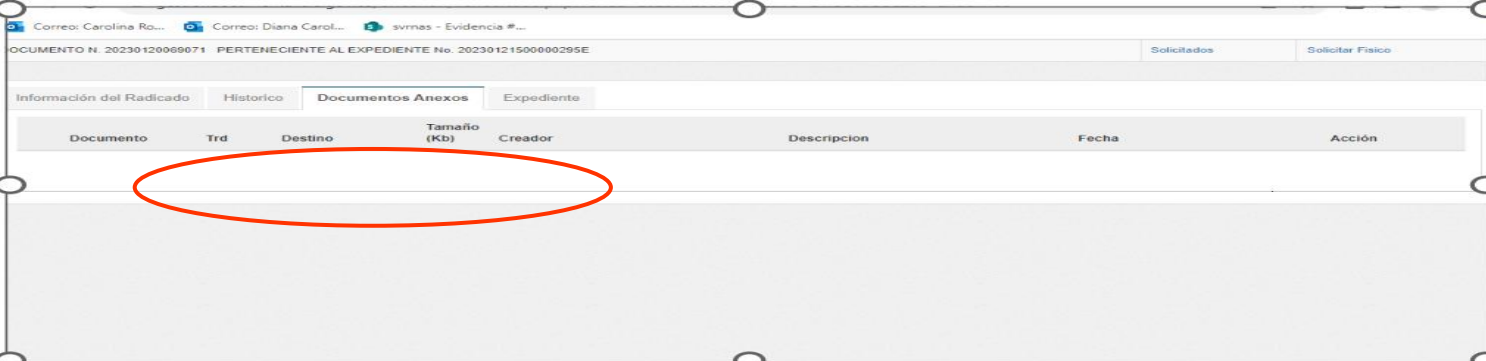
DOCUMENTO N. 20233210121412 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20190301572900418E	Solicitados	Solicitar Fieles
--------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	----------------------------------

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente
Asunto	REMISION DE DOCUMENTOS DE ACTUALIZACION TARIFARIA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE GRAMALOTE N D S Fecha	2023-12-29	Anexos: 5	Ver usuarios informados:
Páginas	10		AnexoAsociado	Referencia / Oficio
Descripción Anexos	0		Estado Actual	Nivel de seguridad Público
Imagen	Ver imagen en Otra Ventana		Término: 28	Comité de Expertos <input type="checkbox"/> Anexos Técnicos: Sin Anexos
Clasificación Documental	ESTUDIOS/Estudios tarifarios de empresas prestadoras:Envío de tarifas			
Se niega acceso a información <input type="checkbox"/>				
Nombre	Direccion	Ciudad / Departamento	Mail	Telefono
DEPENDENCIA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GRAMALOTE RAFAEL ANGEL CELIS RINCON	Carrera 5 numero 7-78 Gramalote	Gramalote/Norte de santander	alcaldia@gramalote-nortedesantander.gov.co	5667045
		/		
		/		

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 29 de febrero de 2024, manifestó lo siguiente: Rad. 20233210089542 de 6 de octubre “Al analizar la siguiente brindada, se observa que cumple plenamente con lo exigido por el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 (modificado por la Ley 1755 de 2015), sin que sea necesario en manera alguna, acompañar copia de las comunicaciones con las que se atendieron previamente las solicitudes del peticionario”.

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Si bien la Ley 1755 de 2015 en su artículo 19 no ordena taxativamente que en las respuestas de peticiones reiterativas deba remitirse copia de las respuestas anteriores, es conveniente que la entidad las remita toda vez que en muchas ocasiones los peticionarios no tienen presente el pronunciamiento que la entidad tuvo en su momento y prueba de ello son las peticiones reiterativas que envían, lo que evidencia que los peticionarios desconocen las respuestas emitidas por la entidad con anterioridad. Por lo tanto y en opinión de esta Unidad de Control Interno, se recomienda remitir copia de las respuestas dadas con anterioridad al solicitante, con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición en las solicitudes reiterativas.


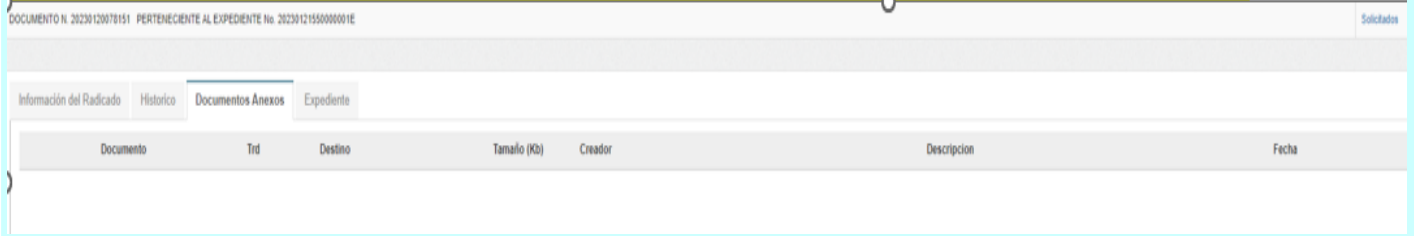
ANEXOS

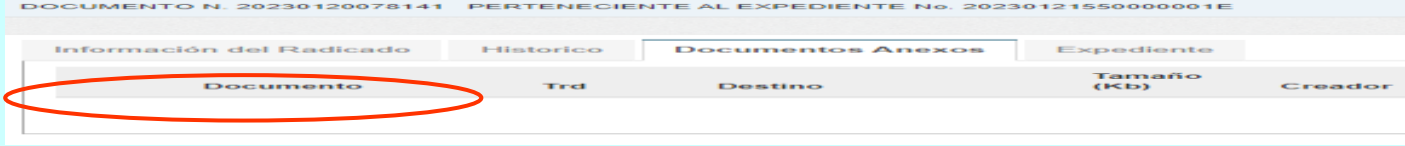


N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS UNIDAD DE LA CONTROL INTERNO																																				
1.- 20233210058962 de fecha 6/7/2023	Solicitud concepto de legalidad CCU.																																					
2.- 20233210061522 de fecha 14/7/2023	Auditoría de Cumplimiento a la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA, vigencia 2022.	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>CORRESPONDENCIA</td> <td>14-07-2023</td> <td>16:03 PM</td> <td>Editar Registro</td> <td>RADICACION WEB</td> <td>Radicado Modificado</td> <td>JONATHAN ESTEBAN SANCHEZ AZUERO</td> </tr> <tr> <td>CORRESPONDENCIA</td> <td>14-07-2023</td> <td>15:52 PM</td> <td></td> <td>RADICACION WEB</td> <td>Radicación automática de correo electrónico desde la cuenta</td> <td>RADICACION WEB</td> </tr> </tbody> </table> <p>DATOS DE ENVIO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RADICADO</th> <th>DEPENDENCIA</th> <th>FECHA</th> <th>Destinatario</th> <th>DIRECCION</th> <th>DEPARTAMENTO</th> <th>MUNICIPIO</th> <th>TIPO DE ENVIO</th> <th>No. PLANILLA</th> <th>OBSERVACIONES</th> <th>Realizo Envio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	CORRESPONDENCIA	14-07-2023	16:03 PM	Editar Registro	RADICACION WEB	Radicado Modificado	JONATHAN ESTEBAN SANCHEZ AZUERO	CORRESPONDENCIA	14-07-2023	15:52 PM		RADICACION WEB	Radicación automática de correo electrónico desde la cuenta	RADICACION WEB	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envio											
CORRESPONDENCIA	14-07-2023	16:03 PM	Editar Registro	RADICACION WEB	Radicado Modificado	JONATHAN ESTEBAN SANCHEZ AZUERO																																
CORRESPONDENCIA	14-07-2023	15:52 PM		RADICACION WEB	Radicación automática de correo electrónico desde la cuenta	RADICACION WEB																																
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envio																												

ANEXO N° 1
NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O
RESPUESTA EN ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO



N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS UNIDAD DE LA CONTROL INTERNO																																
<p>3.- 20233210063382 de fecha 24/7/2023</p>	<p>Convocatoria allegada con respecto al Comité Técnico Asesor Resolución 218 de 2020.</p>	<p>DOCUMENTO N. 20230110061121 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230111550000001E</p> <p>Solicitados Solicitar Físico</p> <p>Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th>Trd</th> <th>Destino</th> <th>Tamaño (Kb)</th> <th>Creador</th> <th>Descripción</th> <th>Fecha</th> <th>Acción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="8" style="text-align: center;">(Empty row circled in red)</td> </tr> </tbody> </table>	Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripción	Fecha	Acción	(Empty row circled in red)																							
Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripción	Fecha	Acción																											
(Empty row circled in red)																																		
<p>4.- 20233210064202 de fecha 26/7/2023</p>	<p>Queja contra la empresa Ciudad Limpia Bogotá por altos costos.</p>	<p>DOCUMENTO N. 20233210064202 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230121550000001E</p> <p>Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente</p> <p>Usuario Actual ARCHIVO Depen</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DEPENDENCIA</th> <th>FECHA</th> <th>TRANSACCIÓN</th> <th>U.S. ORIGEN</th> <th>COMENTARIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oficina Asesora Jurídica</td> <td>28-07-2023 12:14 PM</td> <td>Archivar NRR</td> <td>CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA</td> <td>Se ingresa al archivo f</td> </tr> </tbody> </table> <p>CORRESPONDENCIA 26-07-2023 15:00 PM RADICACION WEB Radicación automática de correo electrónico desde la cuenta RADICACION WEB</p> <p>DATOS DE ENVIO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RADICADO</th> <th>DEPENDENCIA</th> <th>FECHA</th> <th>Destinatario</th> <th>DIRECCION</th> <th>DEPARTAMENTO</th> <th>MUNICIPIO</th> <th>TIPO DE ENVIO</th> <th>No. PLANILLA</th> <th>OBSERVACIONES</th> <th>Realizo Envio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="11" style="text-align: center;">(Empty row circled in red)</td> </tr> </tbody> </table>	DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	U.S. ORIGEN	COMENTARIO	Oficina Asesora Jurídica	28-07-2023 12:14 PM	Archivar NRR	CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA	Se ingresa al archivo f	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envio	(Empty row circled in red)										
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	U.S. ORIGEN	COMENTARIO																														
Oficina Asesora Jurídica	28-07-2023 12:14 PM	Archivar NRR	CLAUDIA MARCELA GASPAS MOLINA	Se ingresa al archivo f																														
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envio																								
(Empty row circled in red)																																		



ANEXO N° 1
NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O
RESPUESTA EN ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS UNIDAD DE LA CONTROL INTERNO
<p>5.- 20233210074632 de fecha 31/8/2023</p>	<p>Solicitud de Información Ejecución Presupuestal por proyectos de Inversión PND 2018-2022.</p>	
<p>6.- 20233210078862 de fecha 11/9/2023</p>	<p>Queja sobre la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.</p>	<p>No se evidenció el envío de la respuesta al peticionario.</p> 

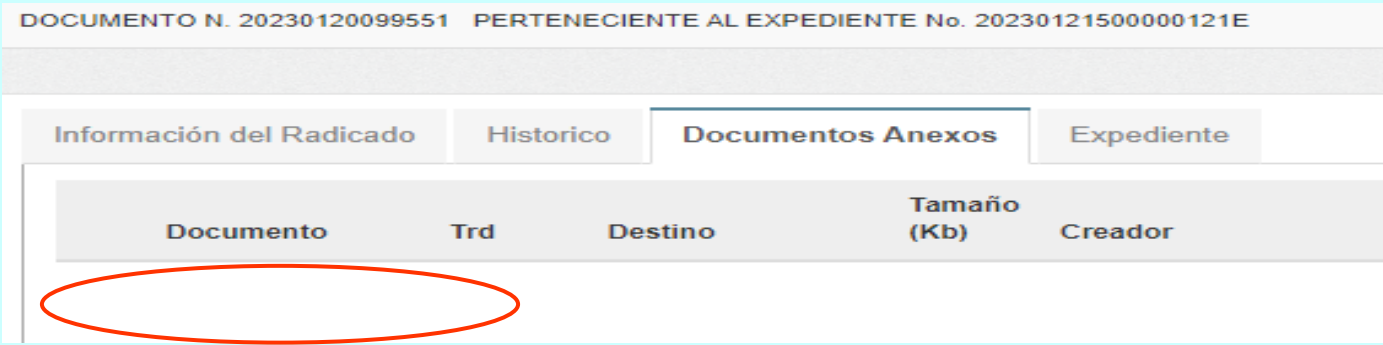

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS UNIDAD DE LA CONTROL INTERNO
<p>6.- 20233210078862 de fecha 11/9/2023</p>	<p>Queja sobre la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.</p>	<p>No se evidenció el envío del traslado al Municipio Valle de la Victoria (Valle del Cauca).</p>  <p>DOCUMENTO N. 202330120078141 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202330121550000001E</p> <p>Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente</p> <p>Documento Trd Destino Tamaño (Kb) Creador</p> <p>No se evidenció el envío del traslado de la petición a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p>  <p>DOCUMENTO N. 202330120078131 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202330121550000001E</p> <p>Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente</p> <p>Documento Trd Destino Tamaño (Kb) Creador</p>
<p>7.- 20233210085382 de fecha 26/9/2023</p>	<p>Remisión del formato de notificación electrónica.</p>	<p>No se evidenció el envío de la respuesta al peticionario</p> <p>DOCUMENTO N. 20230200084301 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230201695000035E</p>  <p>Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente</p> <p>Documento Trd Destino Tamaño (Kb) Creador</p>

ANEXO N° 1
NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O
RESPUESTA EN ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
<p>8.- 20233210087602 de fecha 3/10/2023</p>	<p>Remisión de actualización de estudios de costos y tarifas</p>	<p>No se evidenció el envío de la respuesta al peticionario.</p> <p>DOCUMENTO N. 20230300098941 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20200301572900095E</p> 
<p>9.- 20233210089702 de fecha 6/10/2023</p>	<p>Solicitud concepto de legalidad CCU.</p>	<p>No se evidenció el envío de la respuesta al peticionario.</p> <p>DOCUMENTO N. 20230120097201 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230121500000421E</p> 

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO																						
10.- 20233210089972 de fecha 8/10/2023	Solicitud concepto de legalidad CCU.	<p>No se evidenció el envío de la respuesta al peticionario.</p>  <p>DOCUMENTO N. 20230120099231 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230121500000430E</p> <p>Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th>Trd</th> <th>Destino</th> <th>Tamaño (Kb)</th> <th>Creador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador																	
Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador																				
11.- 20233210091142 de fecha 9/10/2023	Solicitud de la Contraloría General de la República	<p>No hay constancia de la remisión de la respuesta al órgano de control.</p>  <p>DATOS DE ENVIO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RADICADO</th> <th>DEPENDENCIA</th> <th>FECHA</th> <th>Destinatario</th> <th>DIRECCION</th> <th>DEPARTAMENTO</th> <th>MUNICIPIO</th> <th>TIPO DE ENVIO</th> <th>No. PLANILLA</th> <th>OBSERVACIONES</th> <th>Realizo Envio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envio											
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envio														

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO										
12.- 20233210091532 de fecha 10/10/2023	Solicitud concepto de legalidad CCU	<p>No hay constancia de la remisión de la respuesta al peticionario.</p> <p>DOCUMENTO N. 20230120099521 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230121500000436E</p> <p>Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th>Trd</th> <th>Destino</th> <th>Tamaño (Kb)</th> <th>Creador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">(Empty table row circled in red)</td> </tr> </tbody> </table>	Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	(Empty table row circled in red)				
Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador								
(Empty table row circled in red)												
13.- 20233210091612 de fecha 10/10/2023	Remisión por competencia a la SSPD	<p>No hay constancia de la remisión del traslado.</p> <p>DOCUMENTO N. 20230120090141 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20180301572900039E</p> <p>Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th>Trd</th> <th>Destino</th> <th>Tamaño (Kb)</th> <th>Creador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">(Empty table row circled in red)</td> </tr> </tbody> </table>	Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	(Empty table row circled in red)				
Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador								
(Empty table row circled in red)												

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
14.- 20233210092052 de fecha 11/10/2023	Solicitud concepto de legalidad CCU.	<p>No hay constancia de la remisión de la respuesta al peticionario.</p> <p>DOCUMENTO N. 20230120099551 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230121500000121E</p> 
15.- 20233210092942 de fecha 13/10/2023	Invitación a participar en la mesa interinstitucional de trabajo	<p>No hay constancia de la remisión de la respuesta al peticionario.</p> <p>DOCUMENTO N. 20230110091001 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230111550000001E</p> 

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
-----------------	--------	--------------------------------------------

16.- 20233210099432 de fecha 3/11/2023

Solicitud de información acerca del abastecimiento y el suministro de agua potable para cada una de las unidades privadas.

No hay constancia de la remisión de la respuesta al peticionario.

DOCUMENTO N. 20230120099091 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230121550000001E

Información del Radicado	Historico	Documentos Anexos	Expediente
Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb) Creador

No hay constancia del traslado de la solicitud a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTANDER DE QUILICHAO EMQUILICHAO E.S.P.

DOCUMENTO N. 20230120099081 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230121550000001E

Información del Radicado	Historico	Documentos Anexos	Expediente
Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb) Creador

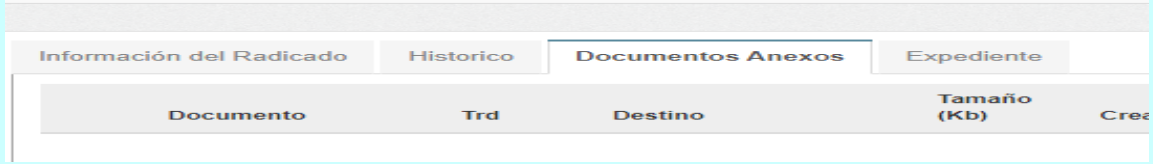
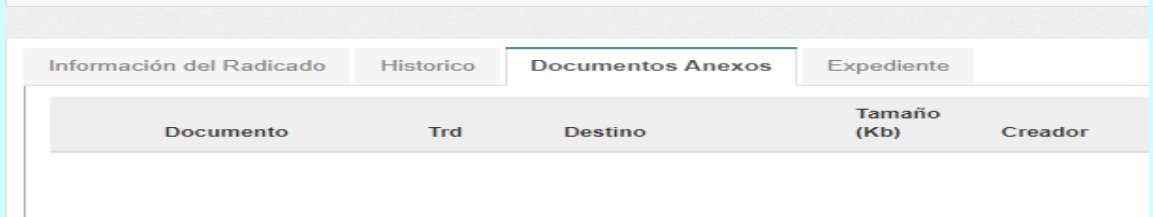







No hay constancia del traslado de la solicitud a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTANDER

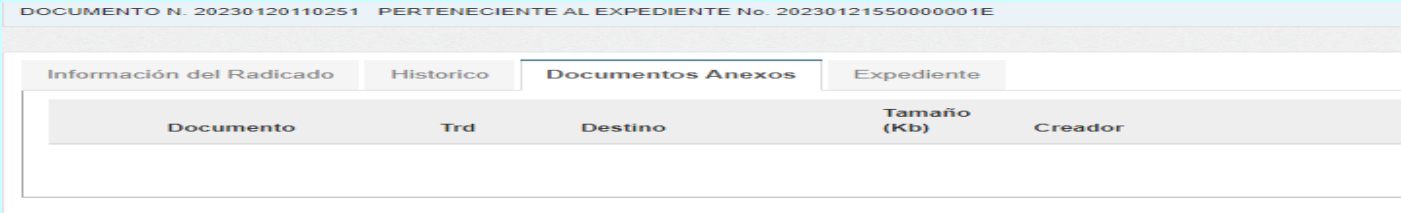
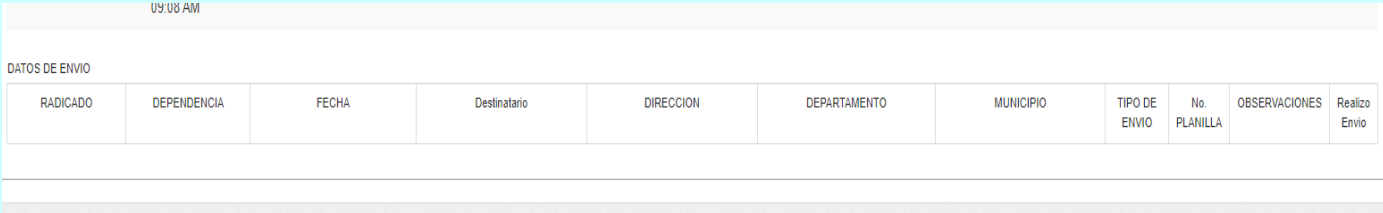

DOCUMENTO N. 20230120099071 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230121550000001E

Información del Radicado	Historico	Documentos Anexos	Expediente
Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb) Creador

ANEXO N° 1

NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN Y/O RESPUESTA EN ORFEO AL DESTINATARIO RESPECTIVO

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO																		
17.- 20233210100562 de fecha 8/11/2023	Solicitud concepto de legalidad	<p>No hay constancia de la remisión de la respuesta al peticionario.</p> <p>DOCUMENTO N. 20230120110471 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230121500000468E</p> 																		
18.- 20233210104182 de fecha 16/11/2023	Solicitud de copia de documento	<p>No hay constancia de la remisión de la respuesta al peticionario.</p> <p>DOCUMENTO N. 20230300104241 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20210301572900231E</p> 																		
19.- 20233210112752 de fecha 10/12/2023	Queja sobre maltrato verbal por parte de funcionaria de la EAAB	<p>No hay constancia de la remisión del traslado a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá- EAAB. Se aclara que las imágenes allí contenidas corresponden a memorandos modificando la designación de supervisión de contratos y no a las evidencias de remisión del traslado.</p> <p>DOCUMENTO N. 20230120109201 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230121550000001E</p>  <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th>Trd</th> <th>Destino</th> <th>Tamaño (Kb)</th> <th>Creador</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> 2023012010920100001</td> <td></td> <td>Diego, Alejandro D</td> <td>350</td> <td>JOSE ANGEL NINO PARRA</td> <td>Lectura del mer</td> </tr> <tr> <td> 2023012010920100002</td> <td></td> <td>Diego, Alejandro D</td> <td>350</td> <td>JOSE ANGEL NINO PARRA</td> <td>Lectura del mer</td> </tr> </tbody> </table>	Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripción	 2023012010920100001		Diego, Alejandro D	350	JOSE ANGEL NINO PARRA	Lectura del mer	 2023012010920100002		Diego, Alejandro D	350	JOSE ANGEL NINO PARRA	Lectura del mer
Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripción															
 2023012010920100001		Diego, Alejandro D	350	JOSE ANGEL NINO PARRA	Lectura del mer															
 2023012010920100002		Diego, Alejandro D	350	JOSE ANGEL NINO PARRA	Lectura del mer															

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
<p>20.- 20233210112842 de fecha 11/12/2023</p>	<p>Solicitud de certificación de información</p>	<p>No hay constancia de la remisión del traslado a la Empresa de Servicios Públicos EMZULIA ESP.</p> 
<p>21.- 20233210115272 de fecha 18/12/2023</p>	<p>Solicitud mesa de trabajo</p>	<p>No hay constancia de la remisión de la respuesta al peticionario.</p> 
<p>22.- 20233210118922 de fecha 20/12/2023</p>	<p>Remisión de los soportes del cumplimiento de las previsiones del artículo 1.8.6.1.de la Resolución CRA 943 de 2021</p>	<p>No hay constancia de la remisión de la respuesta al peticionario.</p> 

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO														
<p>23.- 20233210090242 de fecha 9/10/2023</p>	<p>Solicitud de realización de estudio a los reglamentos de alcanos.</p>	<p>No hay constancia de la remisión de la respuesta al peticionario.</p> <div data-bbox="932 522 2321 825" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>DOCUMENTO N. 20230120089161 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230121550000001E</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Información del Radicado</td> <td style="width: 25%;">Historico</td> <td style="width: 25%; border: 2px solid #00a65a;">Documentos Anexos</td> <td style="width: 25%;">Expediente</td> </tr> <tr> <th>Documento</th> <th>Trd</th> <th>Destino</th> <th>Tamaño (Kb)</th> <th>Creador</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> </div>	Información del Radicado	Historico	Documentos Anexos	Expediente	Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador					
Información del Radicado	Historico	Documentos Anexos	Expediente													
Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador												

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO																						
<p>1.- 20233210069002 de fecha 10/8/2023</p>	<p>Consulta sobre la Resolución CRA 720 de 2015 artículo 30.</p>	<div style="background-color: #f2f2f2; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>CORRESPONDENCIA 22-08-2023 10:52 AM Radicación RADICACION WEB Radicar Documento. RADICACION WEB</p> </div> <p>DATOS DE ENVIO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 8px;"> <thead> <tr> <th>RADICADO</th> <th>DEPENDENCIA</th> <th>FECHA</th> <th>Destinatario</th> <th>DIRECCION</th> <th>DEPARTAMENTO</th> <th>MUNICIPIO</th> <th>TIPO DE ENVIO</th> <th>No. PLANILLA</th> <th>OBSERVACIONES</th> <th>Realizo Envio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20230120072791</td> <td>CORRESPONDENCIA</td> <td>29-08-2023 11:42 AM</td> <td>Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, ESSMAR E.S.P.</td> <td>correspondencia@essmar.gov.co</td> <td>BOGOTÁ D.C.</td> <td>BOGOTA</td> <td>CORREO ELECTRONICO</td> <td></td> <td></td> <td>JPARDO</td> </tr> </tbody> </table>	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envio	20230120072791	CORRESPONDENCIA	29-08-2023 11:42 AM	Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, ESSMAR E.S.P.	correspondencia@essmar.gov.co	BOGOTÁ D.C.	BOGOTA	CORREO ELECTRONICO			JPARDO
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envio														
20230120072791	CORRESPONDENCIA	29-08-2023 11:42 AM	Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, ESSMAR E.S.P.	correspondencia@essmar.gov.co	BOGOTÁ D.C.	BOGOTA	CORREO ELECTRONICO			JPARDO														
<p>2.-20233210071882 de fecha 22/8/2023</p>	<p>Queja por “Acometida ilegal”.</p>	<p>No se evidenció la respuesta al peticionario anónimo, únicamente reposa en el sistema de gestión documental Orfeo, el traslado de la misma a la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta ESSMART E.S.P.</p>																						

DOCUMENTO N. 20233210069002 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230121550000001E Solicitados Solicitar Físico

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente	
Usuario Actual	ARCHIVO	Dependencia Actual	ARCHIVO		
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	U.S. ORIGEN	COMENTARIO	U.S. DESTINO
Dirección Ejecutiva	30-08-2023 11:41 AM	Borrar Informado	BELKISS GEORGETTE MILLAN	Eliminación informado	BELKISS GEORGETTE MILLAN
Subdirección de Regulación	15-08-2023 11:36 AM	Archivar NRR	LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ	Para encargarse del asunto	ARCHIVO
Subdirección de Regulación	15-08-2023 11:32 AM	Reasignación	YENNY CAROLINA GUERRERO CALDERÓN	Lisemitá, corresponde a la misma petición recibida con los radicados 20233210048572, 20233210069022, 20233210069002 y 20233210068992. Se brindó respuesta del 2023-321-004857-2 con el radicado 20230120057511 el 07-07-2023. Favor archivar, gracias, cg	LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
-----------------	--------	--------------------------------------------

<p>3.-20233210084482 de fecha 25/9/2023</p>	<p>Respuesta de la SIC a un petionario, radicada en la entidad.</p>	<p>La respuesta emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio fue remitida al correo de la entidad con el nombre de la petionaria; sin embargo, la entidad archivó sin devolver la respuesta a la SIC, a fin de que corrigieran la dirección del correo y la remitiera nuevamente</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="font-size: 8px; margin: 0;">DOCUMENTO N. 20233210084482 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 2023012155000001E</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 8px;"> <tr> <th colspan="2">Información del Radicado</th> <th>Historico</th> <th>Documentos Anexos</th> <th>Expediente</th> <th colspan="2"></th> </tr> <tr> <td colspan="2">Usuario Actual</td> <td colspan="2">ARCHIVO</td> <td colspan="2">Dependencia Actual</td> <td>ARCHIVO</td> </tr> <tr> <th>DEPENDENCIA</th> <th>FECHA</th> <th>TRANSACCIÓN</th> <th>US. ORIGEN</th> <th>COMENTARIO</th> <th colspan="2">US. DESTINO</th> </tr> <tr> <td>Oficina Asesora Jurídica</td> <td>26-09-2023 17:06 PM</td> <td>Archivar</td> <td>HATALIA ISABEL MURCIA ROMERO</td> <td>Es una copia de la respuesta al usuario, en donde ya la superintendencia de industria y comercio, tratada a la entidad correspondiente en este caso, la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, por esa razón no requiere respuesta de nuestra parte.</td> <td colspan="2">ARCHIVO</td> </tr> <tr> <td>Oficina Asesora Jurídica</td> <td>25-09-2023 15:24 PM</td> <td>Reasignación</td> <td>CONCEPTOS JURIDICOS</td> <td>Dr. por favor analizar la solicitud y verificar la procedencia de atender o archivar, gracias.</td> <td colspan="2">NATALIA ISABEL MURCIA ROMERO</td> </tr> <tr> <td>OFICINA ASESORA JURIDICA SECRETARIA</td> <td>25-09-2023 14:07 PM</td> <td>Reasignación</td> <td>CLAUDIA GASPAR</td> <td>Para encargarse del asunto</td> <td colspan="2">CONCEPTOS JURIDICOS</td> </tr> <tr> <td>OFICINA ASESORA JURIDICA SECRETARIA</td> <td>25-09-2023 14:03 PM</td> <td>Ingresar a Expediente</td> <td>CLAUDIA GASPAR</td> <td>*Se incluye en el expediente --> 2023012155000001E</td> <td colspan="2">CLAUDIA GASPAR</td> </tr> <tr> <td>Oficina Asesora Jurídica</td> <td>25-09-2023 10:22 AM</td> <td>Asignación TED</td> <td>LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ</td> <td>Tipificar Documento</td> <td colspan="2">LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ</td> </tr> <tr> <td>CORRESPONDENCIA</td> <td>25-09-2023</td> <td>Reasignación</td> <td>RADICACION WEB</td> <td>Para encargarse del asunto</td> <td colspan="2">CLAUDIA GASPAR</td> </tr> </table> </div>	Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente			Usuario Actual		ARCHIVO		Dependencia Actual		ARCHIVO	DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	US. DESTINO		Oficina Asesora Jurídica	26-09-2023 17:06 PM	Archivar	HATALIA ISABEL MURCIA ROMERO	Es una copia de la respuesta al usuario, en donde ya la superintendencia de industria y comercio, tratada a la entidad correspondiente en este caso, la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, por esa razón no requiere respuesta de nuestra parte.	ARCHIVO		Oficina Asesora Jurídica	25-09-2023 15:24 PM	Reasignación	CONCEPTOS JURIDICOS	Dr. por favor analizar la solicitud y verificar la procedencia de atender o archivar, gracias.	NATALIA ISABEL MURCIA ROMERO		OFICINA ASESORA JURIDICA SECRETARIA	25-09-2023 14:07 PM	Reasignación	CLAUDIA GASPAR	Para encargarse del asunto	CONCEPTOS JURIDICOS		OFICINA ASESORA JURIDICA SECRETARIA	25-09-2023 14:03 PM	Ingresar a Expediente	CLAUDIA GASPAR	*Se incluye en el expediente --> 2023012155000001E	CLAUDIA GASPAR		Oficina Asesora Jurídica	25-09-2023 10:22 AM	Asignación TED	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ	Tipificar Documento	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ		CORRESPONDENCIA	25-09-2023	Reasignación	RADICACION WEB	Para encargarse del asunto	CLAUDIA GASPAR	
Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente																																																													
Usuario Actual		ARCHIVO		Dependencia Actual		ARCHIVO																																																											
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	US. DESTINO																																																												
Oficina Asesora Jurídica	26-09-2023 17:06 PM	Archivar	HATALIA ISABEL MURCIA ROMERO	Es una copia de la respuesta al usuario, en donde ya la superintendencia de industria y comercio, tratada a la entidad correspondiente en este caso, la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, por esa razón no requiere respuesta de nuestra parte.	ARCHIVO																																																												
Oficina Asesora Jurídica	25-09-2023 15:24 PM	Reasignación	CONCEPTOS JURIDICOS	Dr. por favor analizar la solicitud y verificar la procedencia de atender o archivar, gracias.	NATALIA ISABEL MURCIA ROMERO																																																												
OFICINA ASESORA JURIDICA SECRETARIA	25-09-2023 14:07 PM	Reasignación	CLAUDIA GASPAR	Para encargarse del asunto	CONCEPTOS JURIDICOS																																																												
OFICINA ASESORA JURIDICA SECRETARIA	25-09-2023 14:03 PM	Ingresar a Expediente	CLAUDIA GASPAR	*Se incluye en el expediente --> 2023012155000001E	CLAUDIA GASPAR																																																												
Oficina Asesora Jurídica	25-09-2023 10:22 AM	Asignación TED	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ	Tipificar Documento	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ																																																												
CORRESPONDENCIA	25-09-2023	Reasignación	RADICACION WEB	Para encargarse del asunto	CLAUDIA GASPAR																																																												

<p>4.- 20233210093622 de fecha 17/10/2023</p>	<p>Solicitud dirigida a la SSPD</p>	<p>En el histórico de Orfeo, se menciona que no se dará traslado por cuanto la petición ya iba dirigida a dicho ente. Sin embargo, era necesario darle respuesta al petionario, por cuanto no fue radicada como una copia sino directamente como solicitud.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="font-size: 8px; margin: 0;">DOCUMENTO N. 20233210093622 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 2023012155000001E</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 8px;"> <tr> <th colspan="2">Información del Radicado</th> <th>Historico</th> <th>Documentos Anexos</th> <th>Expediente</th> <th colspan="2"></th> </tr> <tr> <td colspan="2">Usuario Actual</td> <td colspan="2">ARCHIVO</td> <td colspan="2">Dependencia Actual</td> <td>ARCHIVO</td> </tr> <tr> <th>DEPENDENCIA</th> <th>FECHA</th> <th>TRANSACCIÓN</th> <th>US. ORIGEN</th> <th>COMENTARIO</th> <th colspan="2">US. DESTINO</th> </tr> <tr> <td>Oficina Asesora Jurídica</td> <td>18-10-2023 16:07 PM</td> <td>Archivar</td> <td>CONCEPTOS JURIDICOS</td> <td>Se archiva según historico</td> <td colspan="2">ARCHIVO</td> </tr> <tr> <td>Oficina Asesora Jurídica</td> <td>18-10-2023 08:22 AM</td> <td>Reasignación</td> <td>JAVIER FELIPE GUARDO CASTAÑO</td> <td>Dr. en el presente se encuentra verificado el envío a la entidad competente, en este caso la SSPD, razón por la cual se recomienda el archivo de este radicado.</td> <td colspan="2">CONCEPTOS JURIDICOS</td> </tr> <tr> <td>Oficina Asesora Jurídica</td> <td>17-10-2023 18:28 PM</td> <td>Reasignación</td> <td>CONCEPTOS JURIDICOS</td> <td>Dr para encargarse del asunto en oportunidad.</td> <td colspan="2">JAVIER FELIPE GUARDO CASTAÑO</td> </tr> </table> </div>	Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente			Usuario Actual		ARCHIVO		Dependencia Actual		ARCHIVO	DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	US. DESTINO		Oficina Asesora Jurídica	18-10-2023 16:07 PM	Archivar	CONCEPTOS JURIDICOS	Se archiva según historico	ARCHIVO		Oficina Asesora Jurídica	18-10-2023 08:22 AM	Reasignación	JAVIER FELIPE GUARDO CASTAÑO	Dr. en el presente se encuentra verificado el envío a la entidad competente, en este caso la SSPD, razón por la cual se recomienda el archivo de este radicado.	CONCEPTOS JURIDICOS		Oficina Asesora Jurídica	17-10-2023 18:28 PM	Reasignación	CONCEPTOS JURIDICOS	Dr para encargarse del asunto en oportunidad.	JAVIER FELIPE GUARDO CASTAÑO	
Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente																																								
Usuario Actual		ARCHIVO		Dependencia Actual		ARCHIVO																																						
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	US. DESTINO																																							
Oficina Asesora Jurídica	18-10-2023 16:07 PM	Archivar	CONCEPTOS JURIDICOS	Se archiva según historico	ARCHIVO																																							
Oficina Asesora Jurídica	18-10-2023 08:22 AM	Reasignación	JAVIER FELIPE GUARDO CASTAÑO	Dr. en el presente se encuentra verificado el envío a la entidad competente, en este caso la SSPD, razón por la cual se recomienda el archivo de este radicado.	CONCEPTOS JURIDICOS																																							
Oficina Asesora Jurídica	17-10-2023 18:28 PM	Reasignación	CONCEPTOS JURIDICOS	Dr para encargarse del asunto en oportunidad.	JAVIER FELIPE GUARDO CASTAÑO																																							

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
-----------------	--------	--------------------------------------------

5.- 20233210095072 de fecha 23/10/2023	Solicitud de información Resolución CRA 688 del 2014 y Resolución CRA 943 del 2021.	<p style="text-align: center;">No se evidenció respuesta de esta solicitud en el Orfeo.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">DOCUMENTO N: 20233210095072 Solicitados Solicitar Físico</p> <hr/> <p style="font-size: x-small; margin: 0;"> Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente </p> <hr/> <p style="font-size: x-small; margin: 0;"> Usuario Actual ARCHIVO Dependencia Actual ARCHIVO </p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>DEPENDENCIA</th> <th>FECHA</th> <th>TRANSACCIÓN</th> <th>US. ORIGEN</th> <th>COMENTARIO</th> <th>US. DESTINO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ADMIN ORFEO</td> <td>27-10-2023 09:30 AM</td> <td>Reasignación</td> <td>usuario capacitacion 2</td> <td>Se archivan radicados generados debido a fallas en la red</td> <td>ARCHIVO</td> </tr> <tr> <td>Oficina Asesora Jurídica</td> <td>23-10-2023 11:31 AM</td> <td>Asignacion TRD</td> <td>LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ</td> <td>Tipificar Documento</td> <td>LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ</td> </tr> <tr> <td>CORRESPONDENCIA</td> <td>23-10-2023 10:09 AM</td> <td>Reasignación</td> <td>RADICACION WEB</td> <td>Radicado repetido.</td> <td>CARLOS RICAURTE</td> </tr> <tr> <td>CORRESPONDENCIA</td> <td>23-10-2023 09:43 AM</td> <td></td> <td>RADICACION WEB</td> <td>Radicación automática de correo electrónico desde la cuenta</td> <td>RADICACION WEB</td> </tr> </tbody> </table> </div>	DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	US. DESTINO	ADMIN ORFEO	27-10-2023 09:30 AM	Reasignación	usuario capacitacion 2	Se archivan radicados generados debido a fallas en la red	ARCHIVO	Oficina Asesora Jurídica	23-10-2023 11:31 AM	Asignacion TRD	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ	Tipificar Documento	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ	CORRESPONDENCIA	23-10-2023 10:09 AM	Reasignación	RADICACION WEB	Radicado repetido.	CARLOS RICAURTE	CORRESPONDENCIA	23-10-2023 09:43 AM		RADICACION WEB	Radicación automática de correo electrónico desde la cuenta	RADICACION WEB
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	US. DESTINO																											
ADMIN ORFEO	27-10-2023 09:30 AM	Reasignación	usuario capacitacion 2	Se archivan radicados generados debido a fallas en la red	ARCHIVO																											
Oficina Asesora Jurídica	23-10-2023 11:31 AM	Asignacion TRD	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ	Tipificar Documento	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ																											
CORRESPONDENCIA	23-10-2023 10:09 AM	Reasignación	RADICACION WEB	Radicado repetido.	CARLOS RICAURTE																											
CORRESPONDENCIA	23-10-2023 09:43 AM		RADICACION WEB	Radicación automática de correo electrónico desde la cuenta	RADICACION WEB																											

6.- 20233210095122 de fecha 23/10/2023	Solicitud concepto de legalidad CCU	<p style="text-align: center;">No se evidenció respuesta de esta solicitud en el Orfeo.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">DOCUMENTO N: 20233210095122 Solicitados Solicitar Físico</p> <hr/> <p style="font-size: x-small; margin: 0;"> Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente </p> <hr/> <p style="font-size: x-small; margin: 0;"> Usuario Actual ARCHIVO Dependencia Actual ARCHIVO </p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>DEPENDENCIA</th> <th>FECHA</th> <th>TRANSACCIÓN</th> <th>US. ORIGEN</th> <th>COMENTARIO</th> <th>US. DESTINO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ADMIN ORFEO</td> <td>27-10-2023 09:30 AM</td> <td>Reasignación</td> <td>usuario capacitacion 2</td> <td>Se archivan radicados generados debido a fallas en la red</td> <td>ARCHIVO</td> </tr> <tr> <td>CORRESPONDENCIA</td> <td>23-10-2023 16:05 PM</td> <td>Reasignación</td> <td>RADICACION WEB</td> <td>Contratos de condiciones uniformes sin remitente.</td> <td>CARLOS RICAURTE</td> </tr> <tr> <td>OFICINA ASESORA JURIDICA SECRETARIA</td> <td>23-10-2023 15:59 PM</td> <td>Devuelto-Reasignar</td> <td>LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ</td> <td>Hola Lau, me ayudas ajustando el remitente</td> <td>RADICACION WEB</td> </tr> <tr> <td>CORRESPONDENCIA</td> <td>23-10-2023 12:12 PM</td> <td>Reasignación</td> <td>RADICACION WEB</td> <td>Para encargarse del asunto.</td> <td>LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ</td> </tr> <tr> <td>Oficina Asesora Jurídica</td> <td>23-10-2023 10:57 AM</td> <td>Asignacion TRD</td> <td>LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ</td> <td>Tipificar Documento</td> <td>LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ</td> </tr> <tr> <td>CORRESPONDENCIA</td> <td>23-10-2023 10:27 AM</td> <td>Radicación</td> <td>RADICACION WEB</td> <td>Radicar Documento.</td> <td>RADICACION WEB</td> </tr> </tbody> </table> </div>	DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	US. DESTINO	ADMIN ORFEO	27-10-2023 09:30 AM	Reasignación	usuario capacitacion 2	Se archivan radicados generados debido a fallas en la red	ARCHIVO	CORRESPONDENCIA	23-10-2023 16:05 PM	Reasignación	RADICACION WEB	Contratos de condiciones uniformes sin remitente.	CARLOS RICAURTE	OFICINA ASESORA JURIDICA SECRETARIA	23-10-2023 15:59 PM	Devuelto-Reasignar	LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ	Hola Lau, me ayudas ajustando el remitente	RADICACION WEB	CORRESPONDENCIA	23-10-2023 12:12 PM	Reasignación	RADICACION WEB	Para encargarse del asunto.	LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ	Oficina Asesora Jurídica	23-10-2023 10:57 AM	Asignacion TRD	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ	Tipificar Documento	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ	CORRESPONDENCIA	23-10-2023 10:27 AM	Radicación	RADICACION WEB	Radicar Documento.	RADICACION WEB
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	US. DESTINO																																							
ADMIN ORFEO	27-10-2023 09:30 AM	Reasignación	usuario capacitacion 2	Se archivan radicados generados debido a fallas en la red	ARCHIVO																																							
CORRESPONDENCIA	23-10-2023 16:05 PM	Reasignación	RADICACION WEB	Contratos de condiciones uniformes sin remitente.	CARLOS RICAURTE																																							
OFICINA ASESORA JURIDICA SECRETARIA	23-10-2023 15:59 PM	Devuelto-Reasignar	LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ	Hola Lau, me ayudas ajustando el remitente	RADICACION WEB																																							
CORRESPONDENCIA	23-10-2023 12:12 PM	Reasignación	RADICACION WEB	Para encargarse del asunto.	LISSETTE ALEXANDRA ESGUERRA RODRIGUEZ																																							
Oficina Asesora Jurídica	23-10-2023 10:57 AM	Asignacion TRD	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ	Tipificar Documento	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ																																							
CORRESPONDENCIA	23-10-2023 10:27 AM	Radicación	RADICACION WEB	Radicar Documento.	RADICACION WEB																																							

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO																																		
<p>7.- 20233210096142 de fecha 25/10/2023</p>	<p>Solicitud de mesa técnica.</p>	<p>La entidad no se evidenció respuesta a la solicitud del petionario. Si bien se menciona que asistieron a la misma, se debió dar respuesta en los parámetros exigidos por la Ley 1755 de 2015.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">DOCUMENTO N. 20233210096142 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20200301572900053E Solicitados Solicitar Físico</p> <hr/> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 0.8em;"> <tr> <td style="width: 20%;">Usuario Actual</td> <td style="width: 30%;">ARCHIVO</td> <td style="width: 20%;">Dependencia Actual</td> <td style="width: 30%;">ARCHIVO</td> </tr> <tr style="background-color: #f2f2f2;"> <th>DEPENDENCIA</th> <th>FECHA</th> <th>TRANSACCIÓN</th> <th>U.S. ORIGEN</th> <th>COMENTARIO</th> <th>U.S. DESTINO</th> </tr> <tr> <td>ASEO</td> <td>17-11-2023 17:05 PM</td> <td>Archivar NRR</td> <td>ERIKA NIEVES DIAZ</td> <td>No requiere respuesta, asistimos a la reunión presencial citada.</td> <td>ARCHIVO</td> </tr> <tr> <td>ASEO</td> <td>17-11-2023 17:05 PM</td> <td>Borrado de Anexo a radicado</td> <td>ERIKA NIEVES DIAZ</td> <td>Anexo Borrado No. 2023321009614200003.</td> <td>ERIKA NIEVES DIAZ</td> </tr> <tr> <td>Subdirección de Regulación</td> <td>17-11-2023 15:14 PM</td> <td>Devuelto-Reasignar</td> <td>CAMILO AUGUSTO GARCIA GUEVARA</td> <td>Hola, ten/a trasapelado esto! Asumo que deberá ser enviado por email firmado por el Subdirector.</td> <td>ERIKA NIEVES DIAZ</td> </tr> </table> </div>	Usuario Actual	ARCHIVO	Dependencia Actual	ARCHIVO	DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	U.S. ORIGEN	COMENTARIO	U.S. DESTINO	ASEO	17-11-2023 17:05 PM	Archivar NRR	ERIKA NIEVES DIAZ	No requiere respuesta, asistimos a la reunión presencial citada.	ARCHIVO	ASEO	17-11-2023 17:05 PM	Borrado de Anexo a radicado	ERIKA NIEVES DIAZ	Anexo Borrado No. 2023321009614200003.	ERIKA NIEVES DIAZ	Subdirección de Regulación	17-11-2023 15:14 PM	Devuelto-Reasignar	CAMILO AUGUSTO GARCIA GUEVARA	Hola, ten/a trasapelado esto! Asumo que deberá ser enviado por email firmado por el Subdirector.	ERIKA NIEVES DIAZ						
Usuario Actual	ARCHIVO	Dependencia Actual	ARCHIVO																																	
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	U.S. ORIGEN	COMENTARIO	U.S. DESTINO																															
ASEO	17-11-2023 17:05 PM	Archivar NRR	ERIKA NIEVES DIAZ	No requiere respuesta, asistimos a la reunión presencial citada.	ARCHIVO																															
ASEO	17-11-2023 17:05 PM	Borrado de Anexo a radicado	ERIKA NIEVES DIAZ	Anexo Borrado No. 2023321009614200003.	ERIKA NIEVES DIAZ																															
Subdirección de Regulación	17-11-2023 15:14 PM	Devuelto-Reasignar	CAMILO AUGUSTO GARCIA GUEVARA	Hola, ten/a trasapelado esto! Asumo que deberá ser enviado por email firmado por el Subdirector.	ERIKA NIEVES DIAZ																															
<p>8.- 20233210109912 de fecha 3/12/2023</p>	<p>Queja sobre la empresa AIR-E</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">DOCUMENTO N. 20233210109912 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230121550000001E Solicitados Solicitar Físico</p> <hr/> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 0.8em;"> <tr> <td style="width: 20%;">Usuario Actual</td> <td style="width: 30%;">ARCHIVO</td> <td style="width: 20%;">Dependencia Actual</td> <td style="width: 30%;">ARCHIVO</td> </tr> <tr style="background-color: #f2f2f2;"> <th>DEPENDENCIA</th> <th>FECHA</th> <th>TRANSACCIÓN</th> <th>U.S. ORIGEN</th> <th>COMENTARIO</th> <th>U.S. DESTINO</th> </tr> <tr> <td>Oficina Asesora Jurídica</td> <td>11-12-2023 15:04 PM</td> <td>Archivar</td> <td>CONCEPTOS JURIDICOS</td> <td>Se archiva segun historico</td> <td>ARCHIVO</td> </tr> <tr> <td>Oficina Asesora Jurídica</td> <td>11-12-2023 14:51 PM</td> <td>Reasignación</td> <td>SANTIAGO LOPEZ SANCHEZ</td> <td>Doc David, por favor archivar ya que se trata de un comunicado en el que la prestadora, nos copia una respuesta dirigida al petionario. Muchas gracias.</td> <td>CONCEPTOS JURIDICOS</td> </tr> <tr> <td>Oficina Asesora Jurídica</td> <td>11-12-2023 14:27 PM</td> <td>Reasignación</td> <td>CONCEPTOS JURIDICOS</td> <td>Dr atentamente se remite para su consideración y firma.</td> <td>SANTIAGO LOPEZ SANCHEZ</td> </tr> <tr> <td>Oficina Asesora Jurídica</td> <td>11-12-2023 14:23 PM</td> <td>Asignacion TRD</td> <td>LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ</td> <td>Tipificar Documento</td> <td>LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ</td> </tr> </table> </div>	Usuario Actual	ARCHIVO	Dependencia Actual	ARCHIVO	DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	U.S. ORIGEN	COMENTARIO	U.S. DESTINO	Oficina Asesora Jurídica	11-12-2023 15:04 PM	Archivar	CONCEPTOS JURIDICOS	Se archiva segun historico	ARCHIVO	Oficina Asesora Jurídica	11-12-2023 14:51 PM	Reasignación	SANTIAGO LOPEZ SANCHEZ	Doc David, por favor archivar ya que se trata de un comunicado en el que la prestadora, nos copia una respuesta dirigida al petionario. Muchas gracias.	CONCEPTOS JURIDICOS	Oficina Asesora Jurídica	11-12-2023 14:27 PM	Reasignación	CONCEPTOS JURIDICOS	Dr atentamente se remite para su consideración y firma.	SANTIAGO LOPEZ SANCHEZ	Oficina Asesora Jurídica	11-12-2023 14:23 PM	Asignacion TRD	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ	Tipificar Documento	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ
Usuario Actual	ARCHIVO	Dependencia Actual	ARCHIVO																																	
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	U.S. ORIGEN	COMENTARIO	U.S. DESTINO																															
Oficina Asesora Jurídica	11-12-2023 15:04 PM	Archivar	CONCEPTOS JURIDICOS	Se archiva segun historico	ARCHIVO																															
Oficina Asesora Jurídica	11-12-2023 14:51 PM	Reasignación	SANTIAGO LOPEZ SANCHEZ	Doc David, por favor archivar ya que se trata de un comunicado en el que la prestadora, nos copia una respuesta dirigida al petionario. Muchas gracias.	CONCEPTOS JURIDICOS																															
Oficina Asesora Jurídica	11-12-2023 14:27 PM	Reasignación	CONCEPTOS JURIDICOS	Dr atentamente se remite para su consideración y firma.	SANTIAGO LOPEZ SANCHEZ																															
Oficina Asesora Jurídica	11-12-2023 14:23 PM	Asignacion TRD	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ	Tipificar Documento	LYDA FERNANDA SANABRIA HERNANDEZ																															

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
1.- 20233210077402 de fecha 6/9/2023	17/10/2023	23 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica
2.- 20233210079302 de fecha 11/9/2023	26/10/2023	2 días	30 días	
3.- 20233210083612 de fecha 21/9/2023	29/9/2023	1 día	5 días	
4.- 20233210072742 de fecha 24/8/2023	1/9/2023	1 día	5 días	
5.- 20233210077882 de fecha 7/9/2023	27/9/2023	4 días	10 días	Subdirección Administrativa y Financiera

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
6.- 20233210083152 de fecha 20/9/2023	28/9/2023	1 día	5 días	Oficina Asesora Jurídica
7.-20233210093342 de fecha 17/10/2023	25/10/2023	1 día	5 días	
8.- 20233210095482 de fecha 23/10/2023	31/10/2023	1 día	5 días	Subdirección Administrativa y Financiera
9.- 20233210108072 de fecha 29/11/2023	7/12/2023	1 día	5 días	Oficina Asesora Jurídica
10.- 20233210108722 de fecha 29/11/2023	7/12/2023	1 día	5 días	

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
11.- 20233210109252 de fecha 30/11/2023	12/12/2023	2 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica
12.- 20233210110572 de fecha 5/12/2023	19/12/2023	4 días	5 días	Subdirección de Regulación
13.- 20233210114052 de fecha 13/12/2023	22/12/2023	2 días	5 días	
14.- 20233210119112 de fecha 21/12/2023	10/01/2024	1 día	10 días	Oficina Asesora de Planeación y Tic's
15.- 20233210119372 de fecha 21/12/2023	10/01/2024	1 día	10 días	Subdirección Administrativa y Financiera

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
16.- 20233210119792 de fecha 22/12/2023	16/01/2024	4 días	10 días	Subdirección Administrativa y Financiera
17.- 20233210120632 de fecha 27/12/2023	16/01/2024	2 días	10 días	
18.- 20233210121242 de fecha 29/12/2023	26/01/2024	8 días	10 días	
19.- 20233210121412 de fecha 29/12/2023	08/02/2024	12 días	15 días	Subdirección de Regulación
20.- 20233210072952 de fecha 24/8/2023	4/10/2023	19 días	10 días	
21.- 20233210079062 de fecha 11/9/2023	9/10/2023	10 días	10 días	Subdirección Administrativa y Financiera

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
22.- 20233210081842 de fecha 15/9/2023	9/10/2023	6 días	10 días	Subdirección Administrativa y Financiera
23.- 20233210083572 de fecha 21/9/2023	10/10/2023	3 días	10 días	
24.- 20233210084532 de fecha 25/9/2023	11/10/2023	2 días	10 días	
25.- 20233210085322 de fecha 26/9/2023	11/10/2023	1 día	10 días	
26.- 20233210087782 de fecha 3/10/2023	20/10/2023	2 días	10 días	
27.- 20233210088152 de fecha 4/10/2023	25/10/2023	9 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
28.- 20233210073792 de fecha 29/8/2023	26/10/2023	11 días	30 días	Oficina Asesora Jurídica
29.- 20233210079302 de fecha 12/9/2023	26/10/2023	1 día	30 días	
30.- 20233210080532 de fecha 13/9/2023	27/10/2023	1 día	30 días	
31.- 20233210095042 de fecha 23/10/2023	31/10/2023	1 día	5 días	
32.- 20233210096922 de fecha 27/10/2023	8/11/2023	2 días	5 días	

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
33.- 20233210097102 de fecha 30/10/2023	8/11/2023	1 día	5 días	Oficina Asesora Jurídica
34.- 20233210093982 de fecha 18/10/2023	8/11/2023	9 días	5 días	
35.- 20233210095782 de fecha 24/10/2023	10/11/2023	2 días	10 días	Subdirección Administrativa y Financiera
36.- 20233210101392 de fecha 9/11/2023	20/11/2023	1 día	5 días	Oficina Asesora Jurídica
37.- 20233210085492 de fecha 26/9/2023	27/11/2023	2 días	60 días calendario	Subdirección Administrativa y Financiera

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
38.- 20233210063012 de fecha 21/7/2023	14/12/2023	93 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica
39.- 20233210064712 de fecha 28/7/2023	11/12/2023	60 días	30 días	
40.- 20233210120272 de fecha 26/12/2023	8/2/2024	20 días	10 días	Subdirección Administrativa y Financiera

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
1.- 20233210077402 de fecha 6/9/2023	17/10/2023	23 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica
2.- 20233210083612 de fecha 21/9/2023	29/9/2023	1 día	5 días	
3.- 20233210072742 de fecha 24/8/2023	1/9/2023	1 día	5 días	
4.- 20233210083152 de fecha 20/9/2023	28/9/2023	1 día	5 días	

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
5.- 20233210093342 de fecha 17/10/2023	25/10/2023	1 día	5 días	Oficina Asesora Jurídica
6.- 20233210108072 de fecha 29/11/2023	7/12/2023	1 día	5 días	
7.- 20233210108722 de fecha 29/11/2023	7/12/2023	1 día	5 días	
8.- 20233210110572 de fecha 5/12/2023	19/12/2023	4 días	5 días	Subdirección de Regulación
9.- 20233210114052 de fecha 13/12/2023	22/12/2023	2 días	5 días	
10.- 20233210096922 de fecha 27/10/2023	8/11/2023	2 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
11.- 20233210093982 de fecha 18/10/2023	8/11/2023	9 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica
12.- 20233210101392 de fecha 9/11/2023	20/11/2023	1 día	5 días	

N° DEL RADICADO	ENTIDAD COMPETENTE	DEPENDENCIA
<p>1.- 20233210072612 de fecha 24/8/2023</p>	<p>Defensoría del Pueblo</p>	<p>Oficina Asesora Jurídica</p>
<p>2.- 20233210093892 de fecha 18/10/2023</p>	<p>CELSIA (Empresa de Energía del Tolima)</p>	

N° DEL RADICADO	OBSERVACIONES DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
<p>1.- 20233210107872 de fecha 27/11/2023</p>	<p>Mediante radicado N° 20230120105991 de fecha 5/12/2023, la entidad le recomienda al peticionario enviar nuevamente la documentación contentiva del contrato, a fin de poder expedir el concepto de legalidad requerido teniendo en cuenta que no se anexó la misma.</p> <p>No obstante, la entidad debió requerir al peticionario dentro de los parámetros exigidos en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que para continuar con el proceso de revisión del contrato de condiciones uniformes presentado por el peticionario y debido a que no se adjuntó la documentación respectiva, la entidad claramente pudo requerir al peticionario dentro de los 10 días señalados en la citada norma para que adjuntara la misma.</p>

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
<p>1.- 20233210060822 de fecha 12/7/2023</p>	<p>Solicitud de concepto de legalidad CCU.</p>	<p>Mediante radicado N° 20230120063411 de fecha 1/8/2023, la entidad dio respuesta a la solicitud, arguyendo lo siguiente: “(...) Al respecto, le informamos que sobre estos mismos interrogantes, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA se pronunció a través del radicado CRA 20230120039261 del 04 de mayo de 2023 el cual anexamos para lo pertinente (...)”.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, y si bien los argumentos esgrimidos por la entidad son válidos, es conveniente que se indique la parte normativa que abriga la respuesta, es decir, hacer alusión en el mismo al artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: “(...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores. (...)”.</p>
<p>2.- 20233210069232 de fecha 11/8/2023</p>	<p>Solicitud-generación de error en la expedición recibo de pago plataforma Sofía.</p>	<p>Mediante radicado N° 20230200069131 de fecha 10/8/2023, la entidad dio respuesta a la solicitud en los siguientes términos: “(...) La anterior documentación deberá radicarse al correo electrónico: correo@cra.gov.co, dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la presente comunicación. (...)”</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, es conveniente que dentro de las respuestas que emita la entidad, se indiquen las normas legales en las cuales se basó para exigir la entrega de dicha documentación dentro de los términos allí descritos.</p>

N° DEL RADICADO	ASUNTO	EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
<p>3.- 20233210092862 de fecha 13/10/2023</p>	<p>Invitación para hacer una inspección conjunta a la Ciénaga de los Manatíes</p>	<p>Mediante radicado N° 20230110090331 de fecha 13 de octubre de 2023, la entidad remitió por competencia, la invitación a la Corporación Autónoma Regional. Sin embargo, no se evidenció la mención dentro de la respuesta del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 (traslado por competencia).</p>
<p>4.- 20233210098002 de fecha 31/10/2023</p>	<p>Solicitud liquidación contribución especial.</p>	<p>Mediante radicado N° 20230200103341 de fecha 22 de noviembre de 2023, la entidad procede a dar respuesta, requiriendo al peticionario para que allegue información dentro de los 10 días siguientes.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, es conveniente que dentro de las respuestas que emita la entidad, se indiquen las normas legales en las cuales se basó para exigir la entrega de dicha documentación dentro de los términos allí descritos.</p>

N° DEL RADICADO	OBSERVACIONES DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
<p>1.- 20233210089542 de fecha 6/10/2023</p>	<p>Mediante radicado N° 20230120097301 de fecha 3 de noviembre de 2023, la entidad da respuesta a la solicitud, haciendo referencia a una respuesta brindada con anterioridad. Sin embargo, en la misma no se adjuntó la respuesta a la que se hizo alusión.</p> <p>Lo anterior, ya que si bien el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 señala lo siguiente: <i>“Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, <u>la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, (...)” (subrayas fuera de texto)</u></i>; es conveniente remitir una copia al peticionario en la respuesta, con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición en las peticiones reiterativas.</p>
<p>2.- 20233210121412 de fecha 29/12/2023</p>	<p>Mediante radicado N° 20240300009701 de fecha 7 de febrero de 2024, la entidad le indica al peticionario que se pronunció sobre el estudio tarifario de la vigencia 2019; sin embargo, Sin embargo, en la misma no se adjuntó la respuesta a la que se hizo alusión.</p> <p>Lo anterior, ya que si bien el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 señala lo siguiente: <i>“Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, <u>la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, (...)” (subrayas fuera de texto)</u></i>; es conveniente remitir una copia al peticionario en la respuesta, con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición en las peticiones reiterativas.</p>

**MUCHAS GRACIAS
POR SU ATENCIÓN**



Línea fija: (60+1) 487 3820 / (60+1) 489 7640

Desde el exterior: con +57(601)

Fax: (60+1) 4897650

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 517565

Línea anticorrupción: (60+1) 4873820 Ext. 235



correo@cra.gov.co



www.cra.gov.co

Síguenos en

@CraColombia

