



MINISTERIO DE VIVIENDA,  
CIUDAD Y TERRITORIO

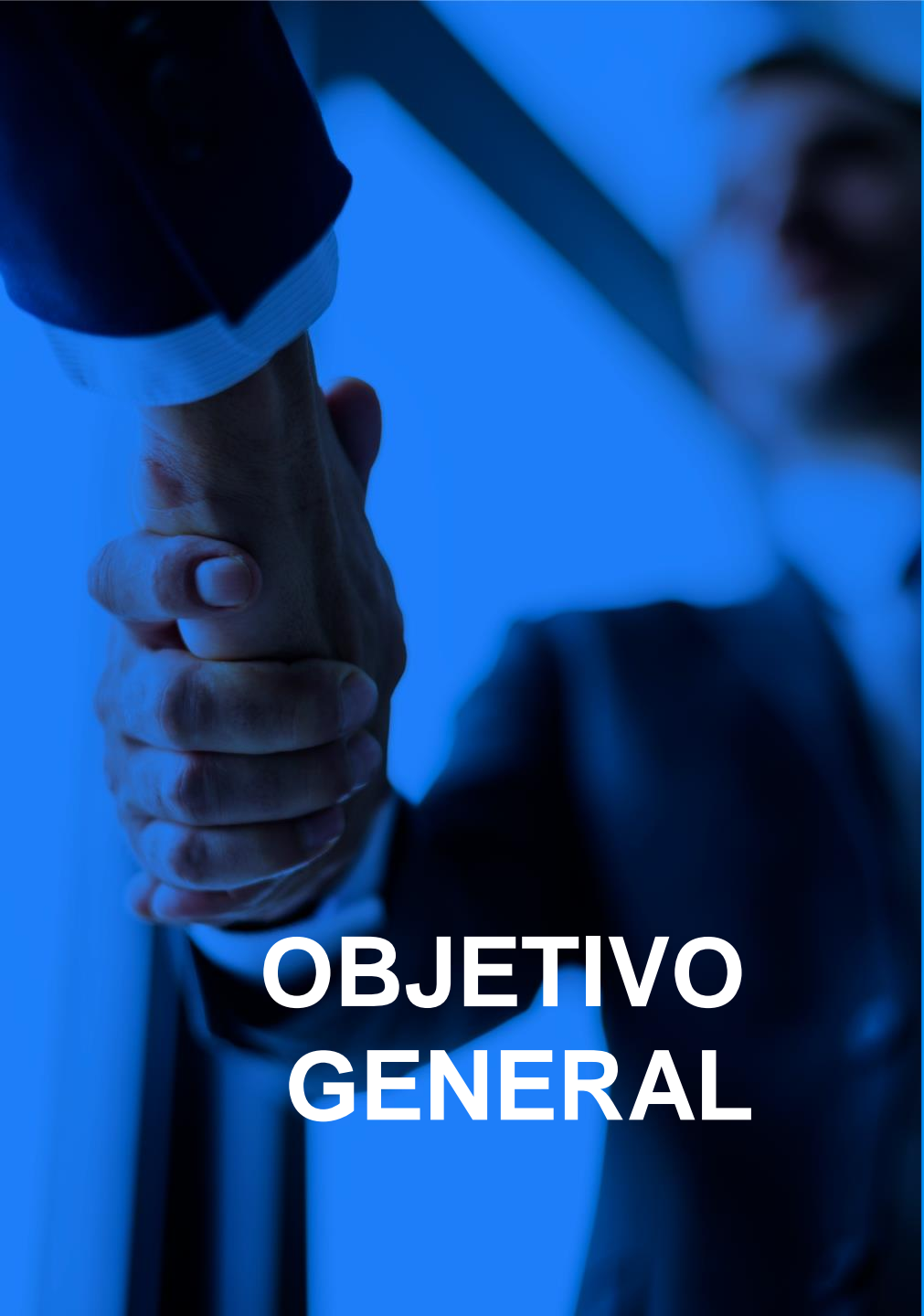
# INFORME DEFINITIVO DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PRIMER TRIMESTRE DE 2023

UNIDAD DE CONTROL INTERNO

24 DE ABRIL DE 2023





# 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 PQRSD 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.



# ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

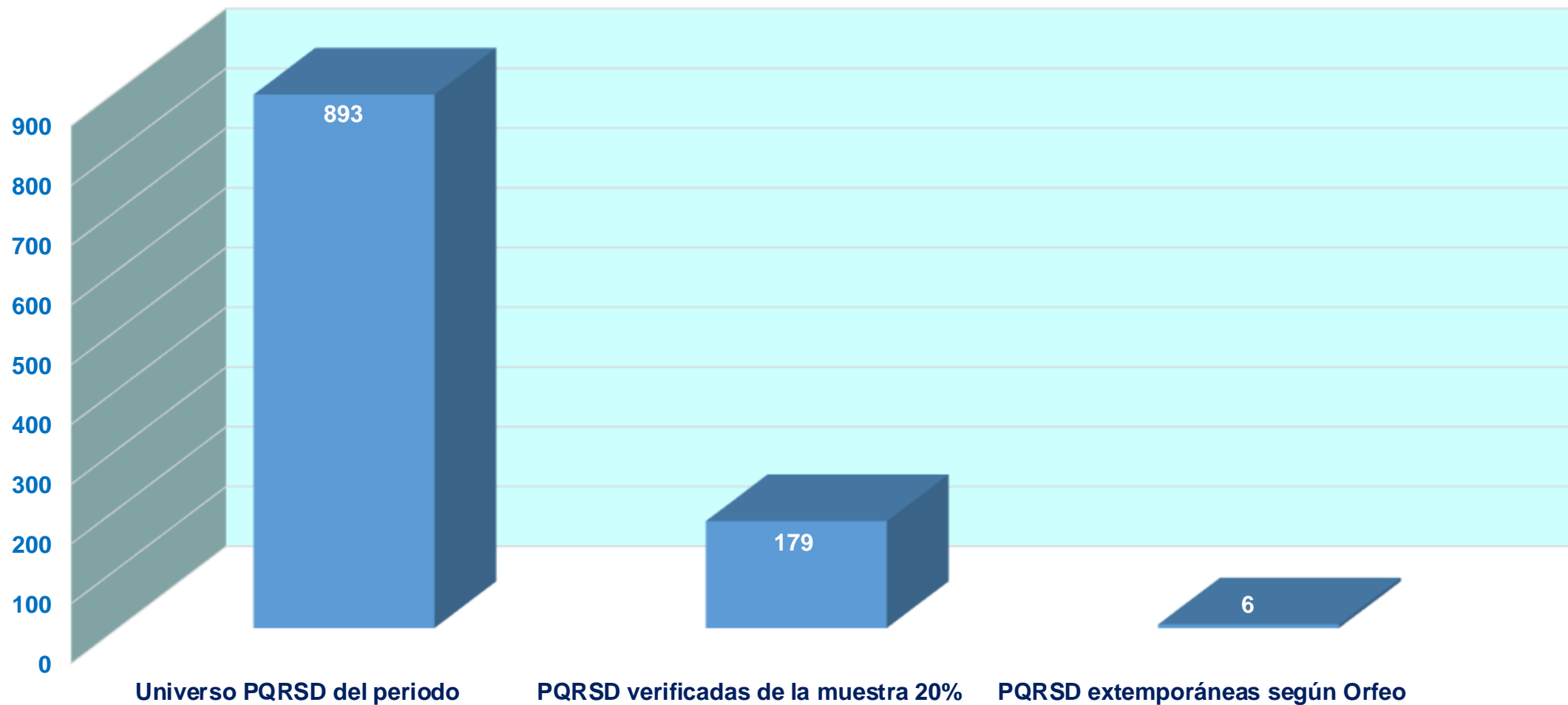
El universo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2023 fue de 893. La selección del seguimiento correspondió al 20% del universo para un total de 179 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tomadas como muestra del ejercicio.

El universo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias extemporáneas del primer trimestre de 2023 según el sistema de gestión documental ORFEO fue de 6, 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 185.

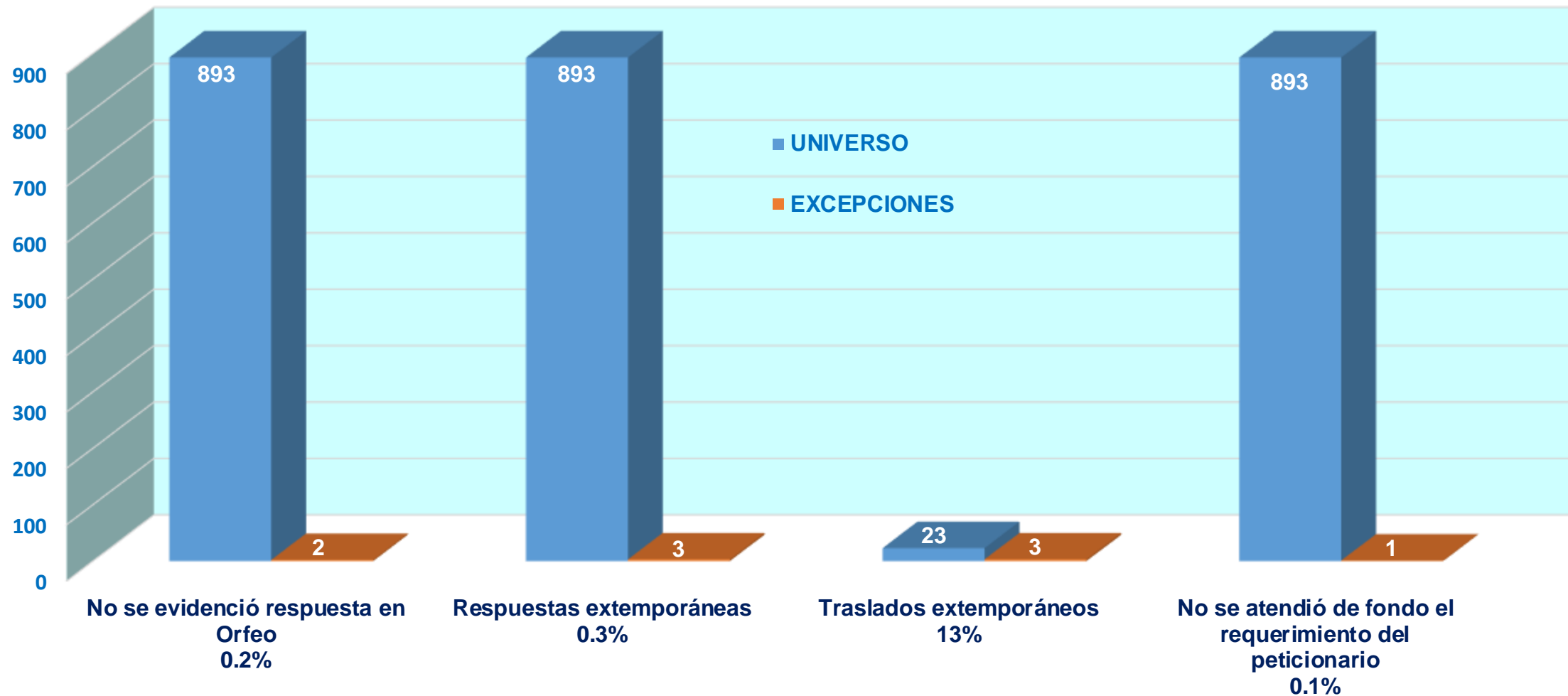


# ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA





# OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO





## OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

En el 0.2% de la muestra de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (2 de 893) 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° 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.”*



## OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

“(…) (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 y primer trimestre de 2023.





## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN ORFEO

Mediante correo electrónico de fecha 19 de abril de 2023, la Subdirección Administrativa y Financiera señaló lo siguiente: *“Radicado N° 20233210004632 de fecha 23/1/2023. En cuanto a esta observación, es menester señalar que la petición de la señora María Fernanda Zapata, fue de forma y no de fondo, esto en el entendido que en la misma no solicitaba un certificado, sino que le fuera comunicado si era necesario hacer un pago para requerir la expedición de una certificación. Con base a lo anterior, por el medio más expedito, se realizó llamada telefónica a la peticionaria donde se le explicó el procedimiento y el correo al cual debía solicitar dicha certificación; no obstante, una vez iba a proceder con la respuesta por escrito, en la misma llamada, la señora María Fernanda señaló voluntariamente que desistía a que se le diera respuesta de esta manera, pues consideraba que ya había obtenido la información que requería. En ese orden de ideas, se dejó comentario al momento de archivarse el Orfeo, relacionándose lo que aquí se indica. Aunado a lo anterior y atendiendo lo señalado en el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, teniendo en cuenta que el desistimiento se puede hacer por el peticionario en cualquier momento, adjunto mensaje enviado al correo electrónico lmarin@cra.gov.co por la señora María Fernanda, donde reitera su desistimiento a dicha petición e indica que esta fue atendida, dando fe de lo aquí señalado. (Anexo documento en un (1) folio)”*.

**COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:** Si bien la Subdirección Administrativa y Financiera adjunta correo de fecha 18 de abril de 2023, en el que la peticionaria desiste de la solicitud del radicado objeto de la presente observación, no se obtuvo evidencia en el sistema de gestión documental de Orfeo de la respuesta emitida al peticionario.



## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN ORFEO

Por lo tanto y en opinión de esta auditoría, la entidad debió dar respuesta al peticionario conforme a lo establecido en el artículo 13 y siguientes de la Ley 1755 de 2015, independientemente de que la misma se haya tramitado telefónicamente. Es preciso señalar que el desistimiento expreso suministrado por la Subdirección Administrativa y Financiera, fue elaborado tres (3) meses después de la radicación de la solicitud y cinco (5) días hábiles después de la elaboración del informe preliminar de la presente auditoría.

Ahora bien, en el histórico de Orfeo reposa la evidencia que el radicado N° 20233210004632 de fecha 23 de enero de 2023, fue archivado desde el 24 de enero de 2023 sin emitir respuesta alguna por parte de la entidad a la peticionaria bajo los parámetros establecidos en la Ley.

Acciones ▾ Actuaciones ▾ Bandejas ▾ Radicación ▾ Opciones ▾ DIANA CAROLINA RODRIGUEZ GUEVARA

---

DOCUMENTO N. 20233210004632 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230201550000003E Solicitados Solicitar Físico

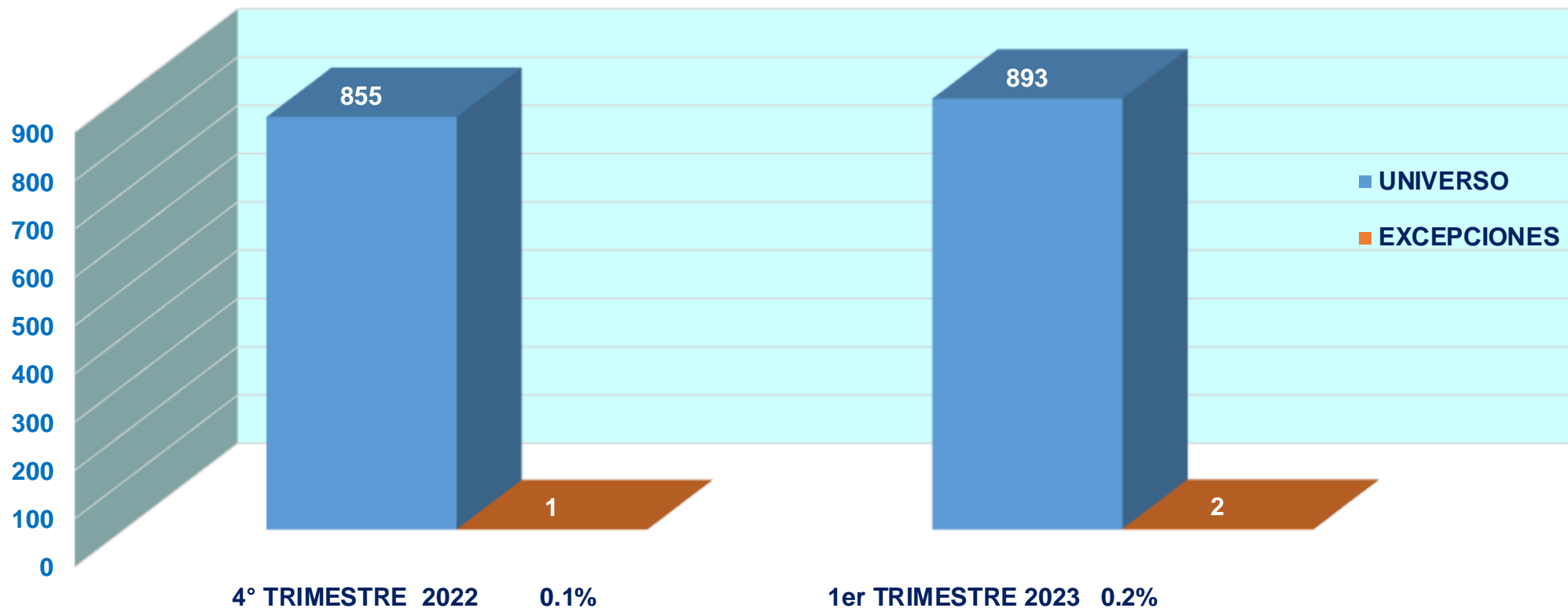
Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente

Usuario Actual	ARCHIVO	Dependencia Actual	ARCHIVO
----------------	---------	--------------------	---------

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	US. DESTINO
Subdirección Administrativa y Financiera	24-01-2023 15:39 PM	Archivar	LUIS FABIAN MARIN ARIAS	Se entabló comunicación al número abonado de la peticionaria, a quien se le indicó el proceso y dijo que renunciaba a que se le diera respuesta por escrito, por lo cual se archiva como atendida. Tel. 3127765364.	ARCHIVO



## COMPARATIVO DE LA OBSERVACIÓN NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO 4° TRIMESTRE DE 2022 Y 1er TRIMESTRE 2023





## OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

De las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en la entidad durante el primer trimestre de 2023, el 0.3% (3 de 893) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 artículo 21, en la medida en que los casos evidenciados correspondieron a respuestas a los peticionarios sobre los traslados practicados, por fuera de los términos previstos 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), (ver anexo N° 2).

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).



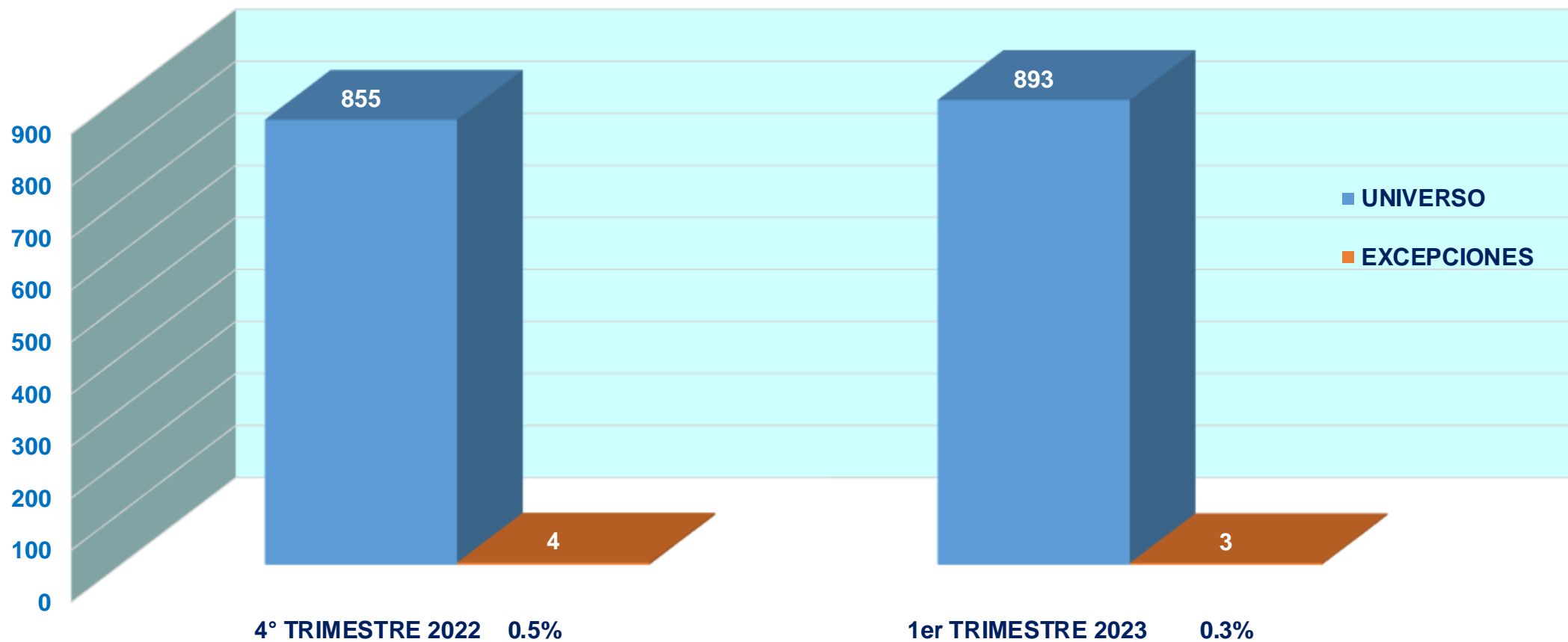
## OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

*“(...) (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).*

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 y primer trimestre de 2023.



## COMPARATIVO DE LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS 4° TRIMESTRE DE 2022 Y 1er TRIMESTRE DE 2023





## OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

El 13% de los casos verificados en la muestra (3 de 23) 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 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”* (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 y primer trimestre de 2023.



## OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE ATENDIÓ DE FONDO EL REQUERIMIENTO DEL PETICIONARIO

En el 0.1% de los casos verificados en la muestra (1 de 893), se evidenció que la respuesta emitida por la entidad no atendió de manera directa e integral la solicitud del peticionario, de conformidad a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, (...), y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”,* (subrayas fuera de texto), (ver anexo 4).

Así mismo, la sentencia 951 de 2014 indicó lo siguiente: *“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”,* (subraya fuera de texto).

*“Respuesta de fondo: dentro del núcleo esencial del derecho de petición se encuentra la obligación que tienen las autoridades y los particulares de responder de fondo las peticiones de forma clara además de precisa. Tal deber es apenas obvio, pues de nada serviría reconocer a la persona el derecho a presentar peticiones si estas no deben resolverse materialmente (...).”*





## OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE ATENDIÓ DE FONDO EL REQUERIMIENTO DEL PETICIONARIO

*“La jurisprudencia de la Corte ha precisado que la respuesta de los derechos de petición debe observar las siguientes condiciones para que sean considerada válida en términos constitucionales: “(...) (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado (...)”, (subrayas fuera de texto).*

*“c) La respuesta a las peticiones debe cumplir con los requisitos de: 1. oportunidad, 2. resolverse de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición”, (subrayas fuera de texto).*

Así las cosas y teniendo en cuenta que la respuesta de fondo es uno de los elementos que conforman el núcleo fundamental de derecho de petición detallados por la sentencia 951 de 2014 y la cual hace parte integral de la expedición de la Ley 1755 de 2015, es necesario dar cumplimiento al mismo, a fin de no incurrir en una presunta desatención por parte de la entidad de este derecho fundamental. Vale la pena precisar, que esta observación fue realizada por la Unidad de Control interno en el seguimiento del segundo semestre de la vigencia 2022 y primer trimestre de 2023.



## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE ATENDIÓ DE FONDO EL REQUERIMIENTO DEL PETICIONARIO

Mediante correo electrónico de fecha 20 de abril de 2023, la Oficina Asesora Jurídica señaló lo siguiente: “Rad. 20233210013132 de 15 de febrero: Se pretende con la solicitud, lograr una reunión con la Experta Comisionada Ruth Maritza Quevedo Fique, justificando dicho encuentro en la incertidumbre derivada de las declaraciones del Presidente de la República sobre las comisiones de regulación, conocer el estado de la modificación de la Resolución CRA 720 de 2015, tener claridad acerca de la directriz del Gobierno Nacional frente a los recicladores de oficio y el interés de las organizaciones de recicladores de estar presentes en los procesos de construcción de las políticas públicas que el actual gobierno busca implementar. Todos estos aspectos fueron atendidos en la respuesta dada por la entidad mediante oficio radicación CRA 20230120016551 del 20 de febrero, que refleja el criterio aplicado desde la Alta Dirección y la Subdirección de Regulación, para que, en aplicación entre otros de los principios de eficacia y economía que rigen el desarrollo de la función administrativa, se evalúe cada situación y se resuelvan las inquietudes de los peticionarios por medios más expeditos como el telefónico. Con todo, el 24 de febrero la empresa solicitante por intermedio del señor Jimmy Mejía Sánchez asistió a reunión con la Experta Comisionada Ruth Maritza Quevedo Fique, como se evidencia en el siguiente anexo:

Nº	NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	ASOCIACIÓN	EMAIL	OTROS
1	ANA LUCA VARGAS AYALA	3227002057	3118244864	ASOCIACION DE RECIKLADORES DE OFICIO	RECIKLADORES@GMAIL.COM	
2	ANA RODRIGUEZ LEONZAROW	301857357	3118244864	ASOCIACION DE RECIKLADORES MATERIALES RECIKLABLES DE KENNEDY	REMARKEX@GMAIL.COM	
3	ANGIE VARGAS	301857357	3118244864	ASOCIACION DE RECIKLADORES MATERIALES RECIKLABLES DE KENNEDY	REMARKEX@GMAIL.COM	
4	ANGIE MARCELA NIÑO	3030554831	3042953307	ASOCIACION DE RECIKLADORES AMBIENTALES DE COLOMBIA 7	AMBIENTALES@GMAIL.COM	
5	AYDIE AGUIADA REAL	32878482	3022641147	ASOCIACION DE RECIKLADORES AMBIENTALES DE COLOMBIA 7	AMBIENTALES@GMAIL.COM	
6	CARLOS HERIBY MARTICA AGUIADA	309931172	3014299896	ASOCIACION DE RECIKLADORES AMBIENTALES DE COLOMBIA 7	AMBIENTALES@GMAIL.COM	
7	CARMEN ACOSTA	31473791	3118244864	ASOCIACION DE RECIKLADORES ARPC	ARPC@GMAIL.COM	
8	DIANA KATHERINE LOPEZ	305737208	3118244864	ASOCIACION DE RECIKLADORES ARPC	ARPC@GMAIL.COM	
9	DORIS REAL	7997504	3204931061	ASOCIACION DE RECIKLADORES FUERTES EN LA BTA	FUERTES@GMAIL.COM	
10	EDUARDO LIBERATO PARRA	79975704	3205575331	ASOCIACION DE RECIKLADORES FUERTES EN LA BTA	FUERTES@GMAIL.COM	
11	HECTOR JAME BERNAL PERA	52476204	3145857588	ASOCIACION DE RECIKLADORES DE PUENTE ARANDA LA COLOMBIANA	ASOCIACION@GMAIL.COM	
12	DANIEL Y BERNAL GOMEZ	1007373151	3045464968	ASOCIACION DE RECIKLADORES DE PUENTE ARANDA LA COLOMBIANA	ASOCIACION@GMAIL.COM	
13	JENIFER LOPEZ	1007373151	3045464968	ASOCIACION DE RECIKLADORES DE PUENTE ARANDA LA COLOMBIANA	ASOCIACION@GMAIL.COM	
14	JIMMY JAIR RODRIGUEZ	69305012	3002922612	ASOCIACION DE RECIKLADORES NUEVA GENERACION	GENERACION@GMAIL.COM	
15	JIMMY MEJIA SANCHEZ	73544991	3243525168	ASOCIACION DE RECIKLADORES NUEVA GENERACION	GENERACION@GMAIL.COM	
16	JOHAN ALEXIS GALICIA AGUIADA	1030678243	3104080405	ASOCIACION DE RECIKLADORES AMBIENTALES DE COLOMBIA 7	AMBIENTALES@GMAIL.COM	
17	JUAN CARLOS AVELLA GUTIERREZ	89812677	314814713	ASOCIACION DE RECIKLADORES AMBIENTALES DE COLOMBIA 7	AMBIENTALES@GMAIL.COM	
18	LAREN GONZALEZ AGUIADA	1007744125	3117482758	ASOCIACION PLANETA VERDE TOTAL	PLANETAVERDE@GMAIL.COM	
19	LEIDY ALEXANDRA NIÑO RODRIGUEZ		3007736650	ASOCIACION DE RECIKLADORES UN MEJOR VIVIR	UNMEJORVIVIR@GMAIL.COM	
20	MILY IBAÑET ESPINEL		3106186738	ASOCIACION NACIONAL DE RECIKLADORES TRANSFORMADORES	NACIONAL@GMAIL.COM	
21	NATALIA GONZALEZ AGUIADA	1000762557	318926875	ASOCIACION NACIONAL DE RECIKLADORES TRANSFORMADORES	NACIONAL@GMAIL.COM	
22	OLGA ROCIO VARGAS AYALA		3115674952	ASOCIACION DE RECIKLADORES BOCRECEA	BOCRECEA@GMAIL.COM	
23	SANDRA SAENA RODRIGUEZ MEJIA (CONCEPCION MEJIA MOUNA)	51656274	3135515220	ASOCIACION DE RECIKLADORES MUNDO ECOLOGICO DE BOGOTA	MUNDO@GMAIL.COM	
24	TENE DEL TORRE CARRAS	52158649	321881062	LEGAL DE LA ASOCIACION FORREKIO	FORREKIO@GMAIL.COM	
25	Shon Garcia Ayala	30282677/34981402		ASOCIACION PLANETA VERDE TOTAL	PLANETAVERDE@GMAIL.COM	

2 2:00pm a 4:00 pm

Handwritten notes and signatures are present in the right margin of the table, including a signature that appears to be "Jimmy Mejía Sánchez" and some illegible text.



## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE ATENDIÓ DE FONDO EL REQUERIMIENTO DEL PETICIONARIO

### COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:

Si bien se llevó a cabo la reunión requerida por el peticionario como así lo demostró la Oficina Asesora jurídica, no es menos cierto que la entidad en la respuesta remitida al peticionario, no se pronunció sobre la programación de la fecha de la mesa de trabajo requerida por el solicitante.



# ANEXOS



## NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN ORFEO ANEXO 1

N° DEL RADICADO	DEPENDENCIA	COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
1.- 20233210004632 de fecha 23/1/2023	Subdirección Administrativa y Financiera	<p>Esta Unidad no evidenció respuesta al peticionario en el sistema de gestión documental Orfeo, en el cual se hace el siguiente requerimiento: <i>“Por medio de la presente agradezco me indique cual es el procedimiento para solicitar ante esta entidad unas certificaciones de unos trabajos que se realizaron para esta entidad y si tiene algún costo y se puede pagar de manera virtual por pagos en línea por PSE. Lo anterior se requiere como soporte para incluir a través de la plataforma SIMO en los concursos de carrera Administrativa que adelantaba Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC. De antemano agradezco la atención prestada y quedo atenta a su amable respuesta para proceder en conformidad.”</i>; no obstante, en la trazabilidad del histórico del sistema de gestión documental Orfeo se indica lo siguiente: <i>“Se entabló comunicación al número abonado de la peticionaria, a quien se le indicó el proceso y dijo que renunciaba a que se le diera respuesta por escrito, por lo cual se archiva como atendida. Tel. 3127765364”</i>, lo que permite evidenciar que en efecto, no reposa en el sistema de gestión documental de Orfeo la respuesta emitida al peticionario ni evidencia alguna de la renuncia del peticionario a obtener respuesta por escrito de su solicitud.</p>



## NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN ORFEO ANEXO 1

N° DEL RADICADO	DEPENDENCIA	COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
2.- 20233210017232 de fecha 27/2/2023	Oficina Asesora Jurídica	<p>Esta Unidad no evidenció en el sistema de gestión documental Orfeo la respuesta al peticionario Carlos Quimbayo quien radicó ante la CRA, el siguiente requerimiento: <i>“Por medio del presente correo indicó (sic) que solicitó (sic) el Recurso de Reposición y el recurso de Apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios: debido a que mis preguntas no fueron consistentemente respondidas y se me dieron largas a las mismas, y no fueron respondidas de fondo (...);</i> mediante radicado N° 20230120023721 de fecha 3/3/2023, la entidad le informa a la empresa URBASER SOACHA S.A. E.S.P y no al señor Carlos Quimbaya que no se observa una petición que deba ser resuelta por esta Comisión de Regulación.</p> <p>Por lo tanto, la entidad no dio respuesta directa al peticionario que es el señor Carlos Quimbayo, la cual trata de un recurso de reposición y en subsidio de apelación y no del diligenciamiento de una encuesta como así se indicó en la respuesta emitida por la entidad a la empresa URBASER SOACHA S.A. E.S.P.</p>



## RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANEXO 2

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
1.- 20233210005952 de fecha 26/1/2023	9/02/2023	5 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica
2.- 20233210014452 de fecha 18/2/2023	28/2/2023	2 días	5 días	
3.- 20233210020172 de fecha 6/3/2023	14/3/2023	1 día	5 días	



## TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANEXO 3

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
1.- 20233210005952 de fecha 26/1/2023	9/02/2023	5 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica
2.- 20233210014452 de fecha 18/2/2023	28/2/2023	2 días	5 días	
3.- 20233210020172 De fecha 6/3/2023	14/3/2023	1 día	5 días	





## NO SE ATENDIÓ DE FONDO EL REQUERIMIENTO DEL PETICIONARIO ANEXO 4

N° DEL RADICADO	ASUNTO	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	DEPENDENCIA	COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
1.- 20233210013132 de fecha 15/2/2023	Solicita una mesa de trabajo con la comisión de recicladores de Barranquilla	En cuanto a la solicitud de una reunión, le informamos que la Subdirección de Regulación de esta Comisión, se pondrá en contacto con usted para programar la fecha y hora de la misma.	Oficina Asesora Jurídica	La respuesta emitida por la entidad no se resolvió de fondo, en la medida que no se obtuvo evidencia escrita de la programación de la mesa de trabajo solicitada por el peticionario.



**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**

