

LA DIRECTORA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS "P,Q,R" DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. E.S.P. ACTUANDO EN CALIDAD DE SUPERVISOR

CERTIFICA:

Que Nelby Karina Avendaño Pinzón, identificado con cedula de ciudadanía **No. 1.118.532.792 de Yopal y NIT. 1.118.532.792-7**, ha cumplido con las obligaciones necesarias para el Cuarto pago de la Orden de Prestación de Servicios No. 159 de fecha 20 de febrero de 2025, Proceso GC-034-2025 Cuyo objeto es "PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA PROYECCIÓN DE RESPUESTAS A LOS DERECHOS DE PETICION ESCRITOS PRESENTADOS POR LOS CLIENTES, A LOS CUALES SE EMITE RESPUESTA POR LA DIRECCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS (PQR) DE LA EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE. S.A. E.S.P. DE CASANARE S.A E.S.P", celebrado con la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. como contratante.

Que el contratista presentó los documentos necesarios para efectos del pago por parte de la Tesorería de ENERCA S.A. E.S.P., los cuales se encuentran incluidos en la respectiva Carpeta Contractual, que reposa en el archivo de Gestión Documental y que se relacionan a continuación.

- Pago de estampilla pro-cultura (APLICA – 22363)
- Pago de estampilla pro-adulto mayor (N/A)
- Pago de estampilla pro-desarrollo Departamental (N/A)
- Pago de Publicación (N/A)
- Pago de Salud, Pensión y Riesgos Laborales (APLICA- Mayo 2025)
- Garantías establecidas en la cláusula (N/A) debidamente aprobadas por la oficina jurídica.

TIPO DE POLIZA	PÓLIZA No.	ENTIDAD
N/A	N/A	N/A

VALOR OPS INICIAL	\$21.240.000	OBJETO DE PAGO	ANTICIPO	
VALOR ADICIONADO	N/A		PARCIAL No.	
PLAZO INICIAL	SEIS (6) MESES		ACTA FINAL	
PLAZO ADICIONADO	N/A		OTRO / MENSUAL	X

TIPO	CDP	VALOR	R.P.	VALOR	RUBRO	IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL
OPS INICIAL	199	\$21.240.000	353	\$21.240.000	2.4.5.02.08	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCION
OPS ADICIONAL	XXX	\$XXXX	XXX	\$XXXX	XXX	XXXXXXXXXX
VIGENCIA FUTURA	XXX	\$XXXX	XXX	\$XXXX	XXXX	XXXXXXXXXX

N° PLANILLA	PERIODO	SALUD	PENSIÓN	ARL
7973234794	Mayo 2025	\$ 178.000	\$ 227.800	\$7.500

CENTRO DE COSTOS

UNIDAD DE NEGOCIO	PROCESO	CECOS	% UNIDAD DE NEGOCIO	MUNICIPIO	SUBTOTAL
ENERGIA	COMERCIALIZACION ENERGIA	ATENCION CLIENTES ENERGIA (12202)	81%	YOPAL	\$2.867.400
GND	COMERCIALIZACION_GND	ATENCION CLIENTES (32302)	19%	YOPAL	\$672.600
TOTAL			100%		\$3.540.000

VALOR: El valor total de la presente orden para efectos legales y fiscales es la suma de **VEINTIÚN MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA MIL PESOS COP (\$21.240.000)**.

FORMA DE PAGO: el valor de la presente orden de la siguiente forma: Mediante pagos parciales con corte al 30 de cada mes, previa certificación de pago de actividades expedida por parte del supervisor, entrega de informe de actividades, pago de seguridad social (salud, pensión, y ARL) y para el último pago, previa firma del acta de terminación, informe de actividades, certificación de pago por parte supervisor, pago de seguridad social (salud, pensión y ARL), evaluación del contratista por parte del supervisor, encuesta de satisfacción a proveedores y paz y salvo. **PARAGRAFO:** El valor de los Honorarios corresponde a la suma de TRES MILLONES QUINIENTOS CUARENTA MIL PESOS COP (\$3.540.000).

PERIODO: Durante el tiempo comprendido entre el **01 Mayo al 31 de Mayo** de 2025.

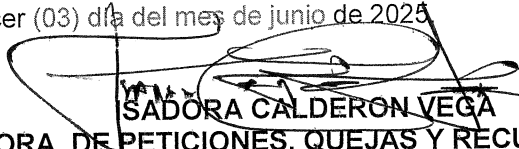
VALOR A PAGAR: TRES MILLONES QUINIENTOS CUARENTA MIL PESOS COP (\$3.540.000).

CUENTA BANCARIA: El valor a pagar debe ser consignado en la cuenta de Ahorros Bancolombia No. 62951735740.

Con fundamento en las leyes y principios vigentes que rigen los contratos, SE CERTIFICA el cumplimiento de las actividades, la verificación de las planillas que soportan el pago al sistema de seguridad social integral y las obligaciones generales a cargo del contratista, en consecuencia, se firma el presente documento, una vez verificada la información contenida y corroborada con los soportes, y se AUTORIZA el respectivo pago.

Así mismo se certifica que el contratista dio cumplimiento a los requisitos y criterios de seguridad y salud en el trabajo, aplicables de acuerdo al tipo de actividades realizadas.

La presente se expide al tercer (03) día del mes de junio de 2025

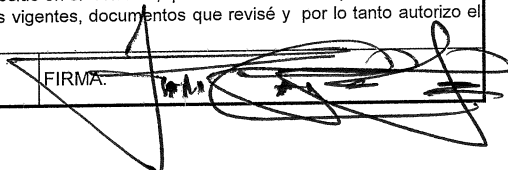

SADORA CALDERON VEGA
DIRECTORA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS "P,Q,R"
SUPERVISOR

Proyectó: Karina Avendaño.

INFORME DE ACTIVIDADES PAGO N° 4				ORDEN DE	
PERÍODO PAGO	Del 01 al 31 de Mayo de 2025			PRESTACION DE SERVICIOS No. 159 DE 2025	
CDP N° 199	RP N° 353				
CONTRATISTA	NELBY KARINA AVENDAÑO PINZÓN				
SUPERVISOR	ISADORA CALDERÓN VEGA				
DEPENDENCIA	Dirección de Peticiones, Quejas y Recursos.				
Número de contrato	159 DE 2025				
Nombre del contratista	NELBY KARINA AVENDAÑO PINZÓN				
NIT o Cédula de ciudadanía	1.118.532.792-2				
Dirección	CALLE 34 a No. 33-55	Correo Electrónico Personal	karito0186@hotmail.com	Teléfono: 3222163473	
Clase y número de cuenta	Cuenta de: AHORROS	N°: 62951735740	Banco: Colombia		
Fecha de Suscripción	20 de febrero de 2025				
Fecha de Legalización	21 de febrero de 2025				
Fecha de iniciación	21 de febrero de 2025				
Fecha prevista de terminación	20 de agosto de 2025				
Fecha de terminación	20 de agosto de 2025				
Plazo	SEIS (6) MESES				
Objeto del contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA PROYECCIÓN DE RESPUESTAS A LOS DERECHOS DE PETICION ESCRITOS PRESENTADOS POR LOS CLIENTES, A LOS CUALES SE EMITE RESPUESTA POR LA DIRECCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS (PQR) DE LA EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE. S.A. E.S.P. DE CASANARE S.A E.S.P				
Valor	\$ 21.240.000				
Adiciones	N/A		En tiempo:		
Suspensiones	N/A				
Avance del contrato	Financiero %		55,56%		
	Tiempo de ejecución		CIEN (100) días		
ESTADO FINANCIERO	Valor inicial del contrato		\$ 21.240.000		
	Adiciones				
	Valor total del contrato		\$ 21.240.000		
	Anticipo		N/A		
	1er pago		\$ 1.180.000		
	2do pago		\$ 3.540.000		
	3ro pago		\$ 3.540.000		
	4to pago		\$ 3.540.000		
	Inversión básica realizada		\$ 11.800.000		
Inversión por ejecutar		\$ 9.440.000			
VALOR DEL PAGO SOLICITADO	Valor antes de IVA		N/A		
	IVA		N/A		
	Legaliza anticipo		N/A		
	Valor a pagar		\$ 3.540.000		
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	GARANTIAS		POLIZA N°: N/A		
	NOMBRE ASEGURADORA		N/A		
	VIGENCIA DEL: N/A		HASTA: N/A		
PAGO APOORTE DE SEGURIDAD SOCIAL	NUMERO DE PLANILLA:		MAYO - 7973234794		
	VALOR PAGO DE SALUD		\$ 178.000		
	VALOR PAGO DE PENSIÓN		\$ 227.000		
	VALOR PAGO DE ARL		\$ 7.500		
AVANCE DEL CONTRATO POR ACTIVIDAD					
Actividad N°1: Emitir concepto Jurídico, complementándolo con el soporte técnico comercial cuando fuere el caso, y dar trámite correspondiente de proyección de respuesta, así como la radicación de la misma en la bitácora designada para ello en el proceso para el oportuno envío, a todas las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten y le sean asignadas.					

INFORME DE ACTIVIDADES PAGO N° 4		ORDEN DE
PERÍODO PAGO	Del 01 al 31 de Mayo de 2025	PRESTACION DE SERVICIOS No. 159 DE 2025
CDP N° 199	RP N° 353	
CONTRATISTA	NELBY KARINA AVENDAÑO PINZÓN	
SUPERVISOR	ISADORA CALDERÓN VEGA	
DEPENDENCIA	Dirección de Peticiones, Quejas y Recursos.	
Se dió cumplimiento recepcionando y emitiendo respuesta entre el 01 al 31 de Mayo de Setenta (70) peticiones: 20250103748,20250103746,20250103605,20250101963,20250101963,20250102031,2025010188,20250101878,20250101962,20250102141,20250102045,2025010246,20250102085,202501042,20250102172,20250102128,20250102077,20250102172,20250102289,20250102188,2025010226,20250102278,20250102354,20250102355,20250102320,20250102309,20250102275,202501086,20250102426,250102466,20250102423,20250102519,20250102591,20250102585,20250102224,20250102462,20250102244,20250102594,20250102660,20250102356,20250102739,20250102693,2025010253,20250102646,20250102294,20250102515,20250102650,20250102670,20250102649,202501028,20250102755,20250102689,20250102808,20250102879,20250102825,202501054,2025010282,20250102911,20250102914,20250102855, radicados de peticiones, quejas y recursos interpuestas por los usuarios y/o suscriptores correspondientes a los siguientes radicados:, los cuales se encuentran relacionados en QF Document y Tabla de Seguimiento de Abogados 2025.		
Actividad No.2: Emitir respuestas con fundamento Técnico de acuerdo al pronunciamiento del area encargada cuando sea necesario.		
Actividad No.3: Verificar y escribir correctamente en la respuesta emitida tanto el nombre, número y fecha de radicado, correo electrónico, número de teléfono y dirección a la cual se le notificará la respuesta al peticionario.		
Se dió cumplimiento por verificando y escribiendo correctamente en la proyección de las respuestas los nombres, números y fechas de entrada de los radicados, los datos aportados por el petente como correo electrónico, números de teléfono y direcciones de envío de comunicación y/o notificaciones.		
Actividad No.4: Emitir respuesta de manera oportuna, es decir dentro del término establecido por los procesos para el cumplimiento de los indicadores.		
Se dió cumplimiento emitiendo respuesta a las PQR asignadas a través de QF-Document de manera oportuna, cumpliendo con los plazos y términos internos establecidos en el proceso para el cumplimiento de los indicadores; sin embargo no fue posible dar cumplimiento al 100% a esta actividad en razón a demora en el suministro de información, realización de revisiones, respuesta oportuna de otras áreas y la complejidad de algunos casos que demanda más tiempo del establecido por la Empresa para sacar respuesta, de todas maneras todas las respuestas se emitieron dentro del término legal para responder al usuario.		
Actividad No.5: Tramitar respuesta de fondo a las peticiones asignadas, es decir pronunciarse sobre cada hecho que se relacione, así como a cada una de las peticiones de manera correcta y sustentando jurídicamente.		
Se dio cumplimiento siempre dando respuesta de fondo y en derecho a las PQR asignadas, en los casos que se requirió se contestaron cada uno de los hechos y pretensiones relacionados y se sustentaron las respuestas de conformidad con la Ley 142 de 1994 y el CCU.		
Actividad No.6: Remitir expedientes y/o cualquier información solicitada por los entes de control o gubernamentales, dentro del plazo señalado en la comunicación y/o solicitud.		
En el período comprendido entre el 01 al 31 de Mayo de 2025, NO se solicitaron expedientes por parte de los entes de control o gubernamentales.		
Actividad No.7: En los casos de Recursos de Apelación, hacerles el oportuno seguimiento y remitirlos a la Superservicios con los respectivos soportes una vez se notifique el recurrente, no se podrán pasar tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación.		
Durante período comprendido entre el 01 al 31 de Mayo de 2025, no se remitieron expedientes a la SSPD.		
Actividad No.8: Verificar y analizar en el Sistema Comercial de la Empresa cada una de las cuentas contrato de Energía y Gas que se reclamen en las peticiones, quejas y recursos presentados por medio escrito.		
Se dio cumplimiento verificando y analizando cada una de las cuentas contrato de los Servicios de Energía y Gas sobre las cuales se interpuso ante la Empresa Peticiones, Quejas y Recursos a través de medio escrito, a fin de poder dar el trámite y respuesta pertinente a cada una.		
Actividad No.9: Revisar y hacer seguimiento diariamente a los Derechos de Petición asignados en el Sistema Documental de la Empresa y requerir a las diferentes dependencias concepto cuando fuere necesario, lo anterior debe hacerse a más tardar al día siguiente de direccionada.		
Se dio cumplimiento revisando y haciendo seguimiento diario a los Derechos de Petición asignados mediante el QF-Document a fin de direccionar oportunamente a las diferentes áreas de la Empresa para que conceptúen y/o realicen acciones necesarias para poder emitir respuesta de fondo a los peticionarios.		
Actividad No.10: Verificar datos históricos del comportamiento del usuario y/o suscriptor, y analizar jurídicamente los soportes entregados para establecer la emisión de las respuestas a las PQR'S.		
Se dio cumplimiento emitiendo las respectivas respuestas a las PQR asignadas, propendí siempre por verificar la información histórica del comportamiento del usuario y/o suscriptor, de igual manera revisé y analicé los soportes que estos adjuntan a las Peticiones, Quejas o Recursos que interponen ante la Empresa, a fin de establecer su viabilidad jurídica.		



INFORME DE ACTIVIDADES PAGO N° 4		ORDEN DE
PERÍODO PAGO	Del 01 al 31 de Mayo de 2025	PRESTACION DE SERVICIOS No. 159 DE 2025
CDP N° 199	RP N° 353	
CONTRATISTA	NELBY KARINA AVENDAÑO PINZÓN	
SUPERVISOR	ISADORA CALDERÓN VEGA	
DEPENDENCIA	Dirección de Peticiones, Quejas y Recursos.	
Actividad No.21: Realizar aportes de forma verbal o escrita que ayuden al fortalecimiento del proceso de Peticiones, quejas y recursos. Se dio cumplimiento realizando aportes de forma verbal en aras de coadyuvar a fortalecer el proceso de PQR.		
Actividad No.22: Presentar informe mensual de los ajustes y depuraciones que se pasan al Comité de Recaudo y Cartera, y hacer seguimiento que se apliquen en el Sistema Comercial de la Empresa por parte de la Oficina competente, lo anterior debe hacerse en el formato que se establezca por parte de quien ejerza la Supervisión. Se dio cumplimiento requiriendo para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de Mayo de 2025 se realizó la proyección de cuatro peticiones: Exenciones (17) 20250103748, 20250103746, 20250103605, 20250101963, 20250101878, 20250102141, 20250102045 20250101962, 20250102085, 20250102142, 20250102128, 20250102077, 20250102466, 20250102423, 20250102650, 20250102649, 20250102755, Actualización de Cuentas (4) 20250101892, 20250101844, 2025010188, 20250102309, (5) Solicitud copia de Factura, 20250102046, 20250102172, 20250102172, 20250102275, 202501054, (1) Solicitud Bloqueo Terceros, 20250102289, (3) Cambio de Titular, 20250102188, 20250102462, 2025010, (2) Revisión Aplicación Pagos, 2025010256, 2025010518, (4) Estado de Cuenta, 20250102278, 20250102320, 20250102591, 20250102660, (3) Inconformidad de Facturación, 20250102354, 20250102355, 20250102914, (2) Cambio de Medidor, 20250102486, 20250102519, (3) Cambio de Cuentas, 20250102426, 20250102808, 20250102855, (3) Solicitud De Matrícula Medidor, 20250102585, 20250102693, 20250102670, (1) Depuración Cuenta, 20250102224, (3) Revisión Medidor, 20250102244, 20250102356, 20250102294, (1) Certificación de Cuentas, 20250102594, (1) Instalación de Medidor, 20250102739, (1) Devolución Saldo, 20250102515, (1) Solicitud de Información, 2025010253, (4) Suspensión de Servicio, 20250102689, 20250102825, 20250102825, 20250102911, (1) Asignación de Estrato, 20250102879.		
Actividad No.23: Apoyar con el archivo de los expedientes cuando sea requerido por el Supervisor. No aplicó para este periodo.		
Actividad No.24: verificar y hacer seguimiento a los radicados que se van a la SSPD, ajustes, exenciones y depuraciones, sean aplicados en el sistema, se depuren las cuentas, se apliquen las exenciones, se cierren las reclamaciones y solicitudes de los procesos que estén debidamente notificados y en firme los actos y que hayan sido respondidos en la ejecución de su contrato y reportar cualquier situación que impida su aplicación o cierre al supervisor. Se dio cumplimiento verificando y realizando seguimiento de las PQR asignadas y allegadas en el transcurso del mes de Mayo de 2025, igualmente, se hizo seguimiento a los radicados enviados a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a los ajustes, exenciones de contribución y depuraciones, como también su debida aplicación y/o ajuste en el Sistema Integrado Eléctrico Comercial (SIEC); Igualmente, propendí hacer seguimiento al procedimiento de notificación de las PQR escritas y el debido cierre de procesos al cumplirse todo el procedimiento de trámite de respuesta.		
Actividad No.25: Verificar y determinar si es necesaria visita técnica para dar respuesta a la petición, y de ser así, gestionar la visita con el líder de zona, técnicos antes de los 8 días para dar respuesta. Se dio cumplimiento, dado que una vez realizaron el reparto de las peticiones, las revise, y solicite oportunamente las revisiones técnicas.		
Anexos: 1. Planillas de pago correspondiente a salud, pensión y ARL del mes de Mayo de 2025 en un (1) folio.		
Anexos: 2. Se anexa relación de las 70 peticiones las cuales se recibieron y se emitió respuesta en el transcurso del 01 al 31 de Mayo de 2025 en tres (03) folios.		
NOMBRE Y FIRMA DEL CONTRATISTA	NOMBRE: NELBY KARINA AVENDAÑO PINZÓN	FIRMA:
SOLICITUD DE PAGO	Certifico que las actividades se están ejecutando conforme a lo establecido en el contrato, que el contratista cumplió con los pagos de seguridad social en salud, pensión y ARL, conforme a las normas vigentes, documentos que revise y por lo tanto autorizo el pago.	
NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR	NOMBRE: ISADORA CALDERÓN VEGA	FIRMA: 



AM 2170172

SC 41841004

INFORME DE ACTIVIDADES PAGO N° 4		ORDEN DE
PERÍODO PAGO	Del 01 al 31 de Mayo de 2025	PRESTACION DE SERVICIOS No. 159 DE 2025
CDP N° 199	RP N° 353	
CONTRATISTA	NELBY KARINA AVENDAÑO PINZÓN	
SUPERVISOR	ISADORA CALDERÓN VEGA	
DEPENDENCIA	Dirección de Peticiones, Quejas y Recursos.	
Actividad No.11: Revisar y determinar la viabilidad jurídica y visto bueno sobre los conceptos, emitidos por otros procesos de la Empresa, previa solicitud del proceso de Atención Clientes.		
Se dio cumplimiento una vez recibidos los conceptos emitidos por las diferentes áreas de la Empresa, previa solicitud realizada desde el proceso de Atención Clientes, revisé y analicé con el ánimo de determinar su viabilidad jurídica al momento de dar respuesta con base en ellos a la PQR correspondiente.		
Actividad No.12: Emitir respuesta dentro de los ocho (08) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la petición, queja y recurso.		
Se dio cumplimiento emitiendo respuesta a las PQR asignadas a través de QF-Document de manera oportuna, cumpliendo con los plazos y términos internos establecidos en el proceso para el cumplimiento de los indicadores; sin embargo no fue posible dar cumplimiento al 100% a esta actividad en razón a demora en el suministro de información, realización de revisiones, respuesta oportuna de otras áreas y la complejidad de algunos casos que demanda más tiempo del establecido por la Empresa para sacar respuesta, de todas maneras todas las respuestas se emitieron dentro del término legal.		
Actividad No.13: Fortalecer jurídicamente las actividades complementarias que hacen parte de la respuesta a las PQR’S asignadas.		
Se dio cumplimiento fortaleciendo jurídicamente las actividades complementarias que hacen parte de la respuesta a las PQR asignadas, apoyado en conceptos emitidos por la SSPD, en la Ley 142 de 1994, el CCU y la Jurisprudencia.		
Actividad No.14:Diligenciar los respectivos formatos de ajuste, exención y depuración cuando fuere el caso, y tramitarlos ante el Comité de la aplicación en el sistema de administración comercial de las acciones que se requieran realizar para resolver las PQR’S presentadas por los usuarios y/o suscriptores.		
Se dio cumplimiento requiriendo para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de Mayo de 2025, se realizo la proyección de setenta (70) peticiones:		
Actividad No.15: Diligenciar el formato de seguimiento de PQRS, utilizando las causales establecidas y cargar las respuestas en Word y las peticiones en PDF junto con los respectivos soportes a la carpeta asignada en la red establecida para ello, lo cual se corrobora al momento de revisar las respuestas entregadas por parte del contratista.		
Se dio cumplimiento diligenciando siempre la tabla de seguimiento de las PQR asignadas, diligenciando conforme las causales establecidas; creé por cada radicado asignado la respectiva carpeta debidamente identificada en la cual se encuentra el pdf del radicado de entrada, la respectiva proyección de respuesta en formato WORD y los soportes a que haya lugar según la necesidad de la respuesta a emitir.		
Actividad No.16: nformar de manera oportuna cualquier situación que afecte el cumplimiento de sus actividades y obligaciones contractuales.		
Se dio cumplimiento informando de manera oportuna y siguiendo el conducto regular cualquier situación que pueda afectar el cumplimiento de mis actividades y obligaciones contractuales establecidas en el contrato 159 DE 2025.		
Actividad No.17: Apoyar las actividades realizadas en la Jornadas Comerciales en los diferentes Municipios en que la Empresa presta los servicios.		
No aplicó para este periodo.		
Actividad No.18: Atender a los suscriptores y/o usuarios de manera respetuosa, y brindar asesoría frente a los temas competentes a los servicios ofrecidos y/o brindados por la Empresa de manera clara, precisa y veraz, conforme a los procedimientos de la Empresa.		
Se dio cumplimiento atendiendo a usuarios y/o suscriptores de manera respetuosa que solicitaron aclaración y/o solucionar alguna inquietud relacionada con el servicio prestado por la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P..		
Actividad No.19: Presentar informe mensual y/o a solicitud de la Supervisión en cualquier tiempo de la emisión de respuestas y pendientes por emitir respuesta de PQR’S y demás actividades que desarrolle.		
Se dio cumplimiento, se analizó y se emitió respuesta a 70 peticiones, quejas y recursos interpuestas por los usuarios y/o suscriptores que fueron contestadas entre el 01 al 31 de Mayo de 2025 Los radicados contestados se discriminan así: Exenciones (17) 20250101933, 20250101785, 20250101963, 20250102031, 20250101878, 20250102141,20250102045 20250101962, 20250102085, 20250102142, 20250102128, 20250102077,20250102466, 20250102423, 20250102650, 20250102649, 20250102755, Actualización de Cuentas (4) 20250101892, 20250101844, 2025010188, 20250102309, (5) Solicitud copia de Factura, 20250102046, 20250102172, 20250102172, 20250102275, 202501054, (1) Solicitud Bloqueo Terceros, 20250102289, (3 Cambio de Titular, 20250102188, 20250102462, 2025010, (2)Revisión Aplicación Pagos, 2025010256, 2025010518, (4) Estado de Cuenta, 20250102278, 20250102320, 20250102591, 20250102660, (3) Inconformidad de Facturación,		
Actividad No.20: Dar trámite de respuesta de manera oportuna, dentro del término establecido internamente por el proceso, o en el término dado por la entidad que presenta la petición, como el caso de la Defensoría del Pueblo, Fiscalía, Procuraduría, Superservicios, en ningún caso fuera de los términos legalmente.		
Se dio cumplimiento emitiendo respuesta a las PQR asignadas a través de QF-Document de manera oportuna, cumpliendo con los plazos y términos internos establecidos en el proceso para el cumplimiento de los indicadores; sin embargo no fue posible dar cumplimiento al 100% a esta actividad en razón a demora en el suministro de información, realización de revisiones, respuesta oportuna de otras áreas y la complejidad de algunos casos que demanda más tiempo del establecido por la Empresa para sacar respuesta, no obstante todas las respuestas se emitieron dentro del término legal para responder al usuario.		

ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA RADICADO DE ENTRADA	SERVICIO	NOMBRE DEL PETICIONARIO	CUENTA CONTRATO	MUNICIPIO (LUGAR DE LA PQR)	TIPO DE SOLICITUD (COMERCIAL Y/O TÉCNICA)	Nº ORDEN DE REVISIÓN EN TERRENO (SI APLICA)	ABOGADO	SOLICITUD O REQUERIMIENTO DEL USUARIO (PRETENSIÓN RESUMIDA)	TIPO DE RESPUESTA	FECHA DE PROYECCIÓN DE LA RESPUESTA POR ABOGADO	RESPUESTA PROYECTADA (LINK)
1	20250101963	26/04/2025	ENERGÍA	NIDIA PAOLA AGUDELO CUBIDES	585315501 y 309247507	Villanueva - Casanare	COMERCIAL	420-7742817-309247507	KARINA	CONTINUIDAD DE LA EXENCIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN A LAS CUENTAS 585315501 Y 309247507	SE ACCEDIO A LA CONTINUACIÓN DE LA EXENCIÓN POR CUMPLIR LOS REQUISITOS EXIGIDOS	02/05/2025	..\\..\\FEBRERO\\FEBRERO 28\\20250101963\\20250101963.docx
2	20250102031	27/02/2025	ENERGÍA	RICHARD ANDRES LEDEZMA CAMPO	426435454	YOPAL	COMERCIAL	420-7742925	KARINA	CONTINUIDAD DE LA EXENCIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN A LA CUENTA NO. 46435454	SE ACCEDIO A LA CONTINUACIÓN DE LA EXENCIÓN POR CUMPLIR LOS REQUISITOS	04/05/2025	..\\..\\FEBRERO\\FEBRERO 28\\20250102031\\20250101963.docx
3	20250103803	16/04/2025	ENERGÍA	ARMANDO DANIEL ANDRES	121061256	YOPAL	COMERCIAL	420-7747436	KARINA	INCONFORMIDAD DE COBRO DOBLE Y APLICACIÓN DE PAGOS	SE DIO RESPUESTA	02/05/2025	..\\..\\ABRIL\\Abril 30\\20250103803 entrega en sitio Gas\\20250103803.docx
4	20250103826	14/04/2025	GAS	JULIAN RINCON		AGUAZUL	RESIDENCIA		KARINA	TRASLADO LUGAR DE SITIO	SE DIO RESPUESTA	05/05/2025	..\\..\\MAYO\\02 mayo\\20250103826 traslado de sitio\\20250103826.docx
5	20250103682	11/04/2025	ENERGÍA	YERSON ROA	120038138	YOPAL	RESIDENCIA	420-7747253	KARINA	ALTO CONSUMO	SE DIO RESPUESTA	05/05/2025	..\\..\\MAYO\\05 mayo\\20250103682 Impedimento Giro En Vacío\\20250103686.docx
6	20250103829	21/04/2025	ENERGÍA	POLITA GRANADOS					KARINA	CAMBIO DE MEDIDOR	USUARIA NO APORTA NUMERO DE CUENTA	05/05/2025	..\\..\\MAYO\\05 mayo\\20250103829 Medidor Hurtado\\20250103829 IMP.docx
7	20250103859	21/04/2025	GAS	LINO RODRIGUEZ OCHOA	527926075	TAURAMENA	RESIDENCIA	420-7747656	KARINA	HISTORIAL CONSUMO	SE ENVIÓ LOS SOPORTES	05/05/2025	..\\..\\MAYO\\05 mayo\\20250103859 Acuerdo de Pago - hizo abono\\20250103861.docx
8	20250103761	14/04/2025	ENERGÍA	JORGE EMILIO CARRASCAL	326722696	AGUAZUL	COMERCIAL	420-7747915	KARINA	CAMBIO DE CLASE DE SERVICIO	SE REALIZO EL CAMBIO	06/05/2025	..\\..\\MAYO\\02 mayo\\20250103761 Alto consumo Residencial\\20250103761.docx
9	20250103930	22/04/2025	ENERGÍA	DERLY ZARATE	463128956	YOPAL	RESIDENCIA	420-7747778	KARINA	SUSPENSIÓN DE SERVICIO	SE REALIZO EL CAMBIO POR NO PAGO	06/05/2025	..\\..\\MAYO\\05 mayo\\20250103930 Bloqueo de cuenta\\20250103930.docx
10	20250103854	21/04/2025	ENERGÍA	EVA MARIA VALDERRAMA					KARINA	SOLICITUD REVISIÓN MEDIDOR	SE REALIZO NUMERO DE CUENTA	06/05/2025	..\\..\\MAYO\\05 mayo\\20250103854 Revisión contador - abono\\20250103854.docx
11	20250103911	22/04/2025	ENERGÍA	FLORALBA CUELLAR	121078801	YOPAL	RESIDENCIA	420-7747765	KARINA	SOLICITUD ACUERDO DE PAGO	SE REALIZO ACUERDO DE PAGO	06/05/2025	..\\..\\MAYO\\05 mayo\\20250103911 Acuerdo de Pago - hizo abono\\20250103911.docx
12	20250103824	21/04/2025	ENERGÍA	CLAUDIA GIGLIOLA SARMIENTO	121027659	YOPAL	RESIDENCIA	420-7747530	KARINA	COPIA DE EXPEDIENTE	SE ENVIÓ COPIA DE EXPEDIENTE DE LE INFORMAR	06/05/2025	..\\..\\MAYO\\05 mayo\\20250103824 solicitud de abono\\20250103824.docx
13	20250103811	16/04/2025	ENERGÍA	ROSALBA CAMARGO	77886173	YOPAL	RESIDENCIA	420-7747638	KARINA	REPORTE CAMBIO CONTADOR	QUE DEBE HACER LAS ADJUSTACIONES	07/05/2025	..\\..\\ABRIL\\Abril 30\\20250103811 reporte cambio de transformador\\20250103811.docx
14	20250103767	14/04/2025	ENERGÍA	AIDA YANETH RUIS	121005398	Villanueva - Casanare	RESIDENCIA	420-7747428	KARINA	CAMBIO DE SERVICIO	SE LE DIO RESPUESTA	08/05/2025	..\\..\\MAYO\\07 mayo\\20250103767 CLASE DE SERVICIO NO ACCEDIDO\\20250103767.docx
15	20250103925	22/04/2025	ENERGÍA	YESSICA	121013138	YOPAL	RESIDENCIA	420-7747769	KARINA	SOLICITUD DE REVISIÓN MEDIDOR	SE DIO RESPUESTA	12/05/2025	..\\..\\MAYO\\09 mayo\\20250103925 revisión medidor\\20250103925.docx
16	20250103835	21/04/2025	ENERGÍA	GUILLERMO PAEZ	209485214	YOPAL	RESIDENCIA	420-7747534	KARINA	INCONFORMIDAD DE FACTURACIÓN	SE DIO RESPUESTA	12/05/2025	..\\..\\MAYO\\08 mayo\\Expediente.pdf
17	20250104118	28/04/2025	ENERGÍA	ALVARO HERNADEZ	121022885	YOPAL	RESIDENCIA	420-7748182	KARINA	REVISIÓN DE MEDIDOR	SE DIO RESPUESTA	14/05/2025	..\\..\\MAYO\\13 mayo\\20250104118 Revisión de medidor Minutilla\\20250104118 IMP.docx

18	20250104243	02/05/2025	ENERGIA	HENRY MORALES	121072302	YOPAL	RESIDENCIA L		KARINA	INCONFORMIDAD CON FACTURACION	SE DIO RESPUESTA	14/05/2025	..\\MAY013 mayo20250104243 inconformidad lectura en shio.20250104243.docx
19	20250103960	23/04/2025	ENERGIA	MARIA	321379007	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7747877	KARINA	SUSPENSION DE SERVICIO	SE DIO RESPUESTA	14/05/2025	..\\MAY012 mayo20250103960 Suspension temporal.20250103960.docx
20	20250104160	29/04/2025	ENERGIA	JOSE MALDONADO	308219595	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7748266	KARINA	REVISION DE CUENTA	SE DIO RESPUESTA	14/05/2025	..\\MAY012 mayo20250104160 Añio consumo - lina
21	20250104091	25/04/2025	ENERGIA	EDILMA ROLDAN	973932771	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7748089	KARINA	REVISION CUENTA	SE DIO RESPUESTA	14/05/2025	..\\MAY013 mayo20250104091 Ausiste Gas Lecturas Minuta
22	20250104296	05/05/2025	ENERGIA	LUZ LEMOS	121079240	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7748666	KARINA	DEPURACION CUENTA	SE DIO RESPUESTA	14/05/2025	..\\MAY013 mayo20250104296 Mayo20250104091.docx
23	20250104090	25/04/2025	ENERGIA	EMILCE RUIZ	497798908	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7748087	KARINA	CAMBIO CLASE DE SERVICIO	SE DIO RESPUESTA	14/05/2025	..\\MAY013 mayo20250104090 cambio de servicio.20250104090.docx
24	20250104033	24/04/2025	ENERGIA	JHONATAN CUESTA	121052149	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7747990	KARINA	CAMBIO MEDIDOR	SE DIO RESPUESTA	15/05/2025	..\\MAY015 mayo20250104419 Solicitud factura
25	20250103986	24/04/2025	ENERGIA	JOSE ANTONIO HUERTADO	622051178	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7747978	KARINA	DEPURACION CUENTA	SE DIO RESPUESTA	15/05/2025	..\\MAY009 mayo20250103925 revisión medica.20250103925.docx
26	20250104031	24/04/2025	ENERGIA	JENNIFER DAYANA	121045128	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7747989	KARINA	REVISION CUENTA	SE DIO RESPUESTA	15/05/2025	..\\MAY015 mayo20250104358 depuracion cuenta
27	20250104089	25/04/089	ENERGIA	ANDRES VASQUEZ		YOPAL	ESPECIAL		KARINA	SOLICITUD DE MATRICES HOSARIAS	SE DIO RESPUESTA	15/05/2025	..\\MAY013 mayo20250104411 solicitud de
28	20250104197	30/04/2025	ENERGIA	ANDRES VASQUEZ		YOPAL	ESPECIAL		KARINA	FACTURACION	SE DIO RESPUESTA	15/05/2025	..\\MAY015 mayo20250104419 Solicitud factura
29	20250104625	13/05/2025	ENERGIA	DARY CILENIA ARDILA	974263865	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7749533	KARINA	SOLICITUD DE BLOQUEO PAGOS	SE DIO RESPUESTA	19/05/2025	..\\MAY016 mayo20250104678 suspension temporal no
30	20250104444	08/05/2025	ENERGIA	RUDHY'S NARANJO	121078815	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7749111	KARINA	ACTUALIZACION DE DATOS	SE DIO RESPUESTA	19/05/2025	..\\MAY019 mayo20250104625 acepta.20250104628.docx
31	20250104520	09/05/2025	ENERGIA	ILDA CAROLA SABOGAL					KARINA	SOLICITUD DE REVISION Y REPARACION DE DAÑOS	SE DIO RESPUESTA	19/05/2025	..\\MAY014 mayo20250104270 Solicitud Expediente.20250104270.docx
32	20250104270	05/05/2025	ENERGIA	ISRAEL CORONADO	900488089	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7748583	KARINA	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	SE DIO RESPUESTA	19/05/2025	..\\MAY013 mayo20250104090 cambio de servicio.20250104090.docx
33	20250104362	07/05/2025	ENERGIA	LEIDY CAMARGO					KARINA	SOLICITUD ENVO FACTURA	SE DIO RESPUESTA	19/05/2025	..\\MAY017 mayo20250102278 estado de quena.20250102278.docx
34	20250104452	08/05/2025	ENERGIA	MARITZA LIZARAZO	121057137	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7749114	KARINA	APLICACION DE SALDOS A FAVOR	SE DIO RESPUESTA	08/05/2025	..\\MAY016 mayo20250104520 Indemnización electrodomesticos Minuta
35	20250104368	06/05/2025	ENERGIA	MARIA FLORINDA ALFONSO	468648194	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7748909	KARINA	DEPURACION CUENTA	SE DIO RESPUESTA	06/05/2025	Requisitos.20250104621.docx
36	20250104411	07/05/2025	ENERGIA	ALFONSO LOPEZ	327480024	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7749005	KARINA	SOLICITUD DE INFORMACION	SE DIO RESPUESTA	19/05/2025	..\\MAY019 mayo20250104610 Devolucion dineo.20250104610.docx
37	20250104419	07/05/2025	ENERGIA	CAROLINA NIETO	121055336	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7749020	KARINA	SOLICITUD FACTURA	SE ENVIÓ FACTURA	19/05/2025	..\\MAY019 mayo20250104678 Proteccion de Datos Minuta
38	20250104163	29/04/2025	ENERGIA	EDGAR CAMELO	120009792	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7748269	KARINA	SOLICITUD FACTURA	SE ENVIÓ RESPUESTA	29/05/2025	..\\MAY016 mayo20250104678 Suspension Temporal No
39	20250104638	13/05/2025	ENERGIA	GLORIA LOZADA	121001940	PORE	RESIDENCIA L	420-7749542	KARINA	INFORMACION CUENTAS	SE ENVIÓ RESPUESTA	13/05/2025	..\\MAY020 Mayo20250104613 acepta.20250104628.docx
40	20250104422	20/05/2025	ENERGIA	ANA MARIA VALENZUELA					KARINA	INDEMNIZACION SEMIOVENTE	DIO RESPUESTA	20/05/2025	..\\MAY019 mayo20250104638 medida.20250104613.docx
41	20250104610	13/05/2025	ENERGIA	RODOLFO VARGAS	121005978	YOPAL	RESIDENCIA L	420-7749461	KARINA	AMORTIZAR SALDO	SE DIO RESPUESTA	21/05/2025	..\\MAY009 mayo20250103931 Añio Proteccion de Datos Minuta
42	20250104613	21/05/2025	ENERGIA	RICARDO ROMERO					KARINA	SOLICITUD DE INFORMACION	SE DIO RESPUESTA	21/05/2025	..\\MAY013 mayo20250104091 Ausiste Gas Lecturas Minuta
43	20250104420	07/05/2025	ENERGIA	RICARDO ROMERO					KARINA	SOLICITUD DE INFORMACION	SE DIO RESPUESTA	21/05/2025	..\\MAY016 mayo20250103931 Añio consumo - Tarifas - Caducidad- Confirma.20250103931.docx



PLANILLA INTEGRADA AUTOLIQUIDACIÓN APORTES COMPROBANTE DE PAGO

Bancolombia

DATOS GENERALES DEL APORTANTE		
TIPO IDENTIFICACIÓN:	CÉDULA DE CIUDADANÍA	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN: 1118532792
NOMBRE Ó RAZÓN SOCIAL:	NELBY KARINA AVENDANO PINZON	
CIUDAD/MUNICIPIO:	YOPAL DEPARTAMENTO:	CASANARE
DIRECCIÓN:	CALLE 34A 25A - 103	TELÉFONO: 7777777
TIPO APORTANTE:	02-INDEPENDIENTE	CLASE APORTANTE: I-INDEPENDIENTE
TIPO EMPRESA:	PRIVADA	ACTIVIDAD ECONOMICA: Actividades reguladoras y
FORMA DE PRESENTACIÓN:	ÚNICO	
APORTANTE EXONERADO PAGO APORTES SALUD, SENA E ICBF (REFORMA TRIBUTARIA):		NO

DATOS GENERALES DE LA PLANILLA		
NÚMERO PLANILLA:	7973234794	TIPO DE PLANILLA: I-INDEPENDIENTES
PERIODO COTIZACIÓN	MES: mayo	PERIODO COTIZACIÓN MES: mayo
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO: 2025	SALUD: AÑO: 2025
DÍAS DE MORA:	0	
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):	2025/05/30	NÚMERO AUTORIZACIÓN: 1517846756

NOVEDADES																
ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	COR	VSP	VST	SLN	COM	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP

LIQUIDACIÓN GENERAL					TOTALES	
					COTIZANTES	TOTAL PAGADO
PENSIÓN						
ADMINISTRADORA						
NIT	CÓDIGO	NOMBRE				
9003360047	25-14	25-14 COLPENSIONES			1	\$ 227.800
SUBTOTAL:					1	\$ 227.800
SALUD						
ADMINISTRADORA						
NIT	CÓDIGO	NOMBRE				
8002514406	EPS005	EPS005-SANITAS S.A.			1	\$ 178.000
SUBTOTAL:					1	\$ 178.000
RIESGOS PROFESIONALES						
ADMINISTRADORA						
NIT	CÓDIGO	NOMBRE				
8600111536	14-23	14-23-POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.			1	\$ 7.500
SUBTOTAL:					1	\$ 7.500

VALOR SIN MORA:	\$ 413.300
VALOR MORA:	\$ 0
TOTAL PAGADO:	\$ 413.300