

# **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS- CREG**

## **INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

**Segundo Semestre de 2012**

**Art.76 Ley 1474 de 2011**

Control Interno, de acuerdo con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, presenta informe de las Quejas, Sugerencias y Reclamos que ingresaron a la entidad durante el segundo semestre de 2012, formuladas por los ciudadanos en general.

Este informe tiene como alcance verificar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas, Sugerencias y Reclamos tramitadas durante el segundo semestre del año 2012, teniendo como referencia el Código Contenciosos Administrativo, la Ley 1474 de 2011 y la Resolución administrativa CREG 02 de 2003.

La entidad cuenta con mecanismos necesarios a través de los cuales la ciudadanía en general presenta las Quejas, Sugerencias y Reclamos, entre ellos tenemos: atención presencial (oficina: calle 116 No. 7-15 piso 9 - oficina 901), buzón de contáctenos a través del portal web, Línea gratuita 018000512734, conmutador (6032020), fax (6032049-6032100), correo electrónico [creg@creg.gov.co](mailto:creg@creg.gov.co), [contactenos@creg.gov.co](mailto:contactenos@creg.gov.co), entre otros. Las Quejas, Sugerencias y Reclamos se reciben a través de la plataforma de Lotus Notes, donde se identifican y se atienden dándole el trámite correspondiente.

Durante el segundo semestre de 2012 ingresaron a la Comisión de Regulación 1.069 peticiones de las cuales tenemos 387 consultas, 11 conceptos de legalidad, 47 entrega de documentos, 335 peticiones de interés general o particular, 53 solicitudes de modificación de tarifas, 12 recursos de reposición, 2 resolución de conflictos y arbitramientos y 2 revocatorias directas. Adicionalmente, se recibieron durante este periodo 220 Quejas, Sugerencias y Reclamos.

De acuerdo con la Ley 1474 de 2011, artículo 76, se hará referencia a las Quejas, Sugerencias y Reclamos que ingresaron a la Comisión durante el segundo semestre de 2012.

De las 220 Quejas, Sugerencias y Reclamos que ingresaron a la entidad durante el periodo julio a diciembre de 2012, el 43% de estas, no fueron competencia de la CREG, la entidad dio traslado a la entidad competente. Dichas quejas están distribuidas de la siguiente manera:

Temas de las Quejas, Sugerencias y Reclamos	Total
Gas Natural	50
Energía	38
SICOM	4
GLP	2
Hidrocarburos	1
<b>Total</b>	<b>95</b>

El 57% restante de las Quejas, Sugerencias y Reclamos que ingresaron durante el segundo semestre de 2012 a la entidad, fueron competencia de la Comisión y se le dio el trámite correspondiente, las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

Temas de las Quejas, Sugerencias y Reclamos	Total
Energía	79
Gas Natural	31
Reclamo respuesta de petición	6
GLP	2
Pág. web CREG no responde cuando hago seguimiento a la queja.	2
Servicios Públicos	2
Actualización de la circulares en la web	1
Error Pág. web	1
Reclamo injuriosos	1
<b>Total</b>	<b>125</b>

En las tablas anteriores se observa que los temas más consultados en las Quejas, Sugerencias y Reclamos son: energía eléctrica y gas natural, seguida de los reclamos a respuestas de peticiones realizadas.

Al respecto es importante aclarar que cada una de estas se le dio respuesta y se envió al peticionario. Los temas más tratados en la Quejas, Sugerencias y Reclamos fueron la propuesta de establecer un cargo fijo en el costo de comercialización del servicio de energía eléctrica y por la regulación vigente sobre revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas natural.

No hubo ninguna Quejas, Sugerencias y Reclamos relacionada con la gestión administrativa de la entidad, ni con el manejo de los recursos.

Recomendación:

- ◆ Que se establezcan mecanismos que permitan tramitar oportunamente las Quejas, Sugerencias y Reclamos dentro de los tiempos establecidos.
- ◆ Identificar en los reportes internos de las Quejas, Sugerencias y Reclamos el sector, tema, el radicado de salida, canal de comunicación por donde se recibieron, etc., con el fin de que faciliten los seguimientos y análisis.
- ◆ Que la distribución se realice oportunamente, con el fin de ser tramitada dentro los tiempos establecidos.

Control Interno  
CREG