

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS- CREG

INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Segundo Semestre de 2013

Art.76 Ley 1474 de 2011

De acuerdo con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Control Interno presenta informe de las Quejas, Sugerencias y Reclamos que ingresaron a la Comisión de Regulación de Energía y Gas durante el segundo semestre de 2013, 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 2013, teniendo como referencia el Código Contenciosos Administrativo, la Ley 1474 de 2011 y la Resolución administrativa CREG 001 de 2013.

La entidad cuenta con los 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), Línea gratuita 018000512734, conmutador (6032020), fax (6032049-6032100), correo electrónico creg@creg.gov.co, 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 2013 ingresaron a la Comisión de Regulación 1050 peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos. 146 hacen parte de las quejas, sugerencias y reclamos, equivalente al 14% del total de peticiones que ingresaron en este periodo.

Control Interno tomo una muestra representativa del 20% del total de quejas, sugerencias y reclamos, con el fin de analizar, el sector que más consulta, temas tratados y competencia de la CREG.



De la muestra aleatoria seleccionada, se observa que el sector más consultado es Energía eléctrica, con 15 quejas, sugerencias y reclamos, los temas tratados fueron los siguientes: cortes sucesivos de energía, mala prestación del servicio por parte de las empresas, altos costos facturas, abuso de posición dominante de las empresas de energía, cobros indebidos del servicio de energía, incremento en la tarifa de energía, fallas en el servicio de energía, etc.

En segundo lugar está el sector de Gas Natural con 11 quejas, sugerencias y reclamos y los temas consultados fueron los siguientes: suspensión del servicio, instalación del servicio, revisión técnica, posición dominante de la empresa, fallas en el servicio, etc.

Por último está el sector de GLP con dos quejas, sugerencias y reclamos, sobre la terminación del contrato suscrito entre las partes, por cambio de ciudad del usuario.

Adicionalmente, se tiene dos quejas, sugerencias y reclamos de temas que no regula la Comisión y hacen referencia a: reclamo de factura de movistar y mal servicio de agua que suministra EPM.

Es muy importante anotar, que de la muestra seleccionada, una sola queja, sugerencia y reclamo es competencia de la Comisión, las quejas, sugerencias y reclamos que no son competencia de la Comisión se les da traslado a la entidad competente de manera inmediata.



El grupo de atención al ciudadano elabora trimestralmente informes sobre las quejas, sugerencias y reclamos, donde realiza análisis detallados. Estos informes son publicados en el portal web de la entidad (www.creg.gov.co) en la siguiente dirección: Inicio » Servicio al Ciudadano » Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

El tiempo promedio de respuesta de las quejas, sugerencias y reclamos tramitada dentro del tiempo reglamentario, fue de 10 días, lo que equivale al 92% del total que ingresaron en el segundo semestre de 2013. El 8% restante se tramitaron fuera de términos, con un promedio de 5 días. La Comisión a través del grupo de atención al ciudadano viene trabajando arduamente para mejorar los tiempos de respuesta de las quejas, sugerencias y reclamos, con el fin de prestar un mejor servicio a los ciudadanos.

Recomendación:

- ◆ Herramientas que faciliten los seguimientos y análisis de la Quejas, Sugerencias y Reclamos que ingresan a la Comisión.
- ◆ Seguir mejorando los tiempos de respuestas de las Quejas, Sugerencias y Reclamos

