

# COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS-CREG

## INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

### PRIMER SEMESTRE DE 2012

#### Art.76 Ley 1474 de 2011

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

Este informe tiene como alcance verificar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas, Sugerencias y Reclamos tramitadas durante el primer 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.

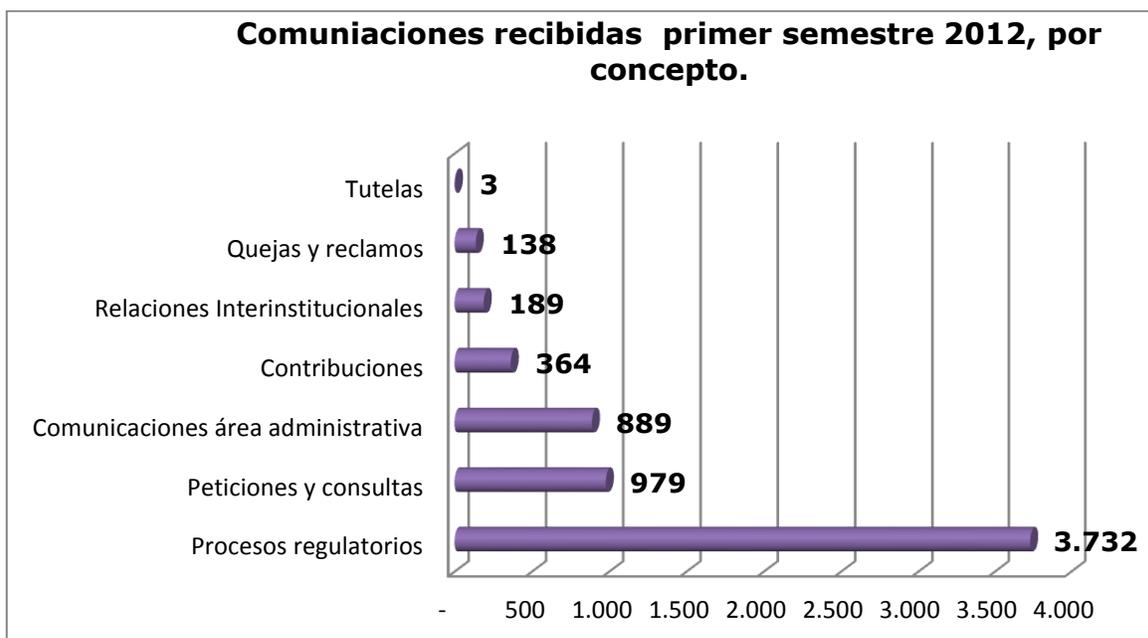
Las Quejas, Sugerencias y Reclamos se encuentra documentado a través del procedimiento, el cual está en proceso de actualización, debido al nuevo equipo de trabajo que lo dirige, de acuerdo con la Resolución administrativa 06 de 2012.

Durante el primer semestre de 2012 la Comisión de Regulación de Energía y gas recibió 6.294 comunicaciones, donde 138 de estas fueron por concepto de Quejas, Sugerencias y Reclamos, equivalente al 2% del total de las comunicaciones recibidas.

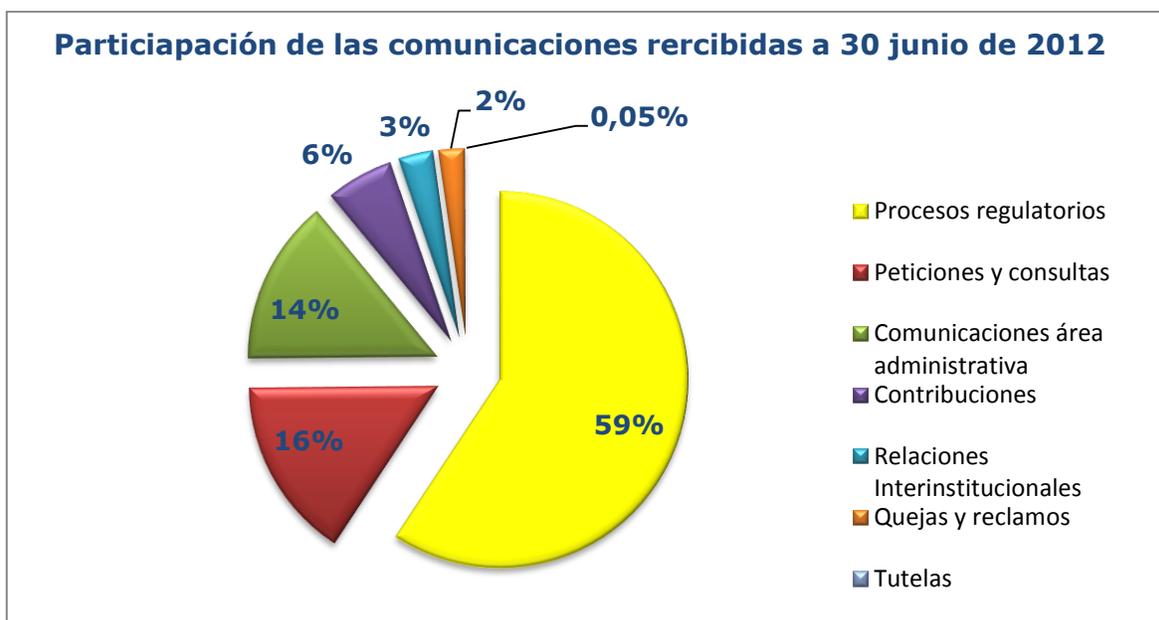
Del total de las Quejas, Sugerencias y Reclamos recibidas se contestaron dentro del tiempo establecido el 91%. El promedio de respuesta en días de las Quejas, Sugerencias

y Reclamos durante este periodo fue de ocho días. En comparación con el periodo anterior se ha mejorado en el tiempo de respuesta, teniendo en cuenta que para el segundo semestre de 2011, el promedio de respuesta en días fue 11.

La siguiente gráfica nos muestra el total de comunicaciones recibidas por concepto.



La siguiente gráfica nos muestra el porcentaje de participación de las comunicaciones recibidas.



**Aspectos a mejorar:**

- ◆ Actualización del procedimiento de Quejas, Sugerencias y Reclamos y su clasificación en el proceso correspondiente.
- ◆ Las estadísticas permitan mostrar las Quejas, Sugerencias y Reclamos competencia de la CREG, dentro del universo de comunicaciones recibidas, desde su clasificación hasta su respuesta, como atención al ciudadano.
- ◆ El reporte de las Quejas, Sugerencias y Reclamos permita clasificar el canal de comunicación por donde recibieron.

Control Interno  
CREG