

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

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

**Primer 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 primer semestre de 2013, formuladas por los ciudadanos en general.

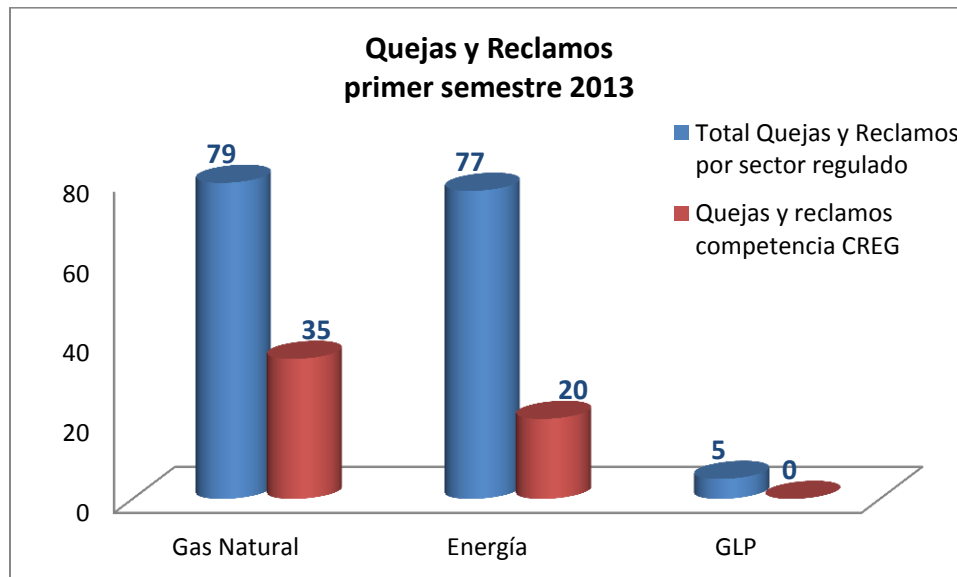
Este informe tiene como alcance verificar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas, Sugerencias y Reclamos tramitadas durante el primer semestre del año 2013, teniendo como referencia el Código Contenciosos Administrativo, la Ley 1474 de 2011 y la Resolución administrativa CREG 001 de 2013.

La entidad cuenta con 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 primer semestre de 2013 ingresaron a la Comisión de Regulación 161 Quejas, Sugerencias y Reclamos, de las cuales 55 fueron competencia de la CREG, lo que equivale al 34%. El 66% restante de dichas solicitudes no son competencia de la Comisión y se le dio el traslado a la entidad competente dentro de los términos.

Del total de Quejas y reclamos que ingresaron a la entidad durante el primer semestre de 2013, se identificaron 79 quejas y reclamos de Gas Natural, 77 de Energía Eléctrica y 5

de Gas Licuado de Petróleo. En la siguiente grafica podemos observar por sector regulado, cuantas fueron competencia de la Comisión por sector.



El tiempo promedio de respuesta de las quejas, reclamos y sugerencias competencia de la CREG fue de 12 días, para el primer semestre de la presente vigencia. Entre los temas más consultados por los usuarios tenemos; los altos costos del servicio de energía eléctrica, altos costos revisión técnica de gas, facturación de energía, alumbrado público, cambio de medidores a usuarios de gas y energía eléctrica, etc. Es importante aclarar que a cada una de estas se le dio respuesta y se envió al peticionario.

Es importante anotar, que no hubo ninguna Queja, Sugerencia y Reclamo relacionada con la gestión administrativa de la entidad, ni con el manejo de los recursos.

Recomendación:

- ◆ Implementar mecanismos que permitan mejorar el tiempo promedio de respuesta de las Quejas, Sugerencias y Reclamos.

- ◆ Que los reportes internos de las Quejas, Sugerencias y Reclamos permitan identificar el sector, tema, radicado de salida, así mismo el canal de comunicación por donde se recibió, con el fin de facilitar los seguimientos y análisis.
- ◆ Se empleen los tiempos establecidos en el Código Contenciosos Administrativo y la Resolución CREG administrativa 001 de 2013, en el trámite de la Quejas, Sugerencias y Reclamos, con el fin de gestionar oportunamente dichas solicitudes.

Control Interno  
CREG