

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS-CREG

INFORME DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2011

El objetivo es verificar el cumplimiento de la normatividad legal vigente y demás disposiciones planificadas, en cuanto a las Quejas, Sugerencias y Reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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 2011, 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 se encuentran: el presencial, buzón de contáctenos a través del portal web, 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 recepcionan a través de la plataforma de Lotus Notes, donde se identifican las diferentes solicitudes y se atienden dándole el trámite correspondiente.

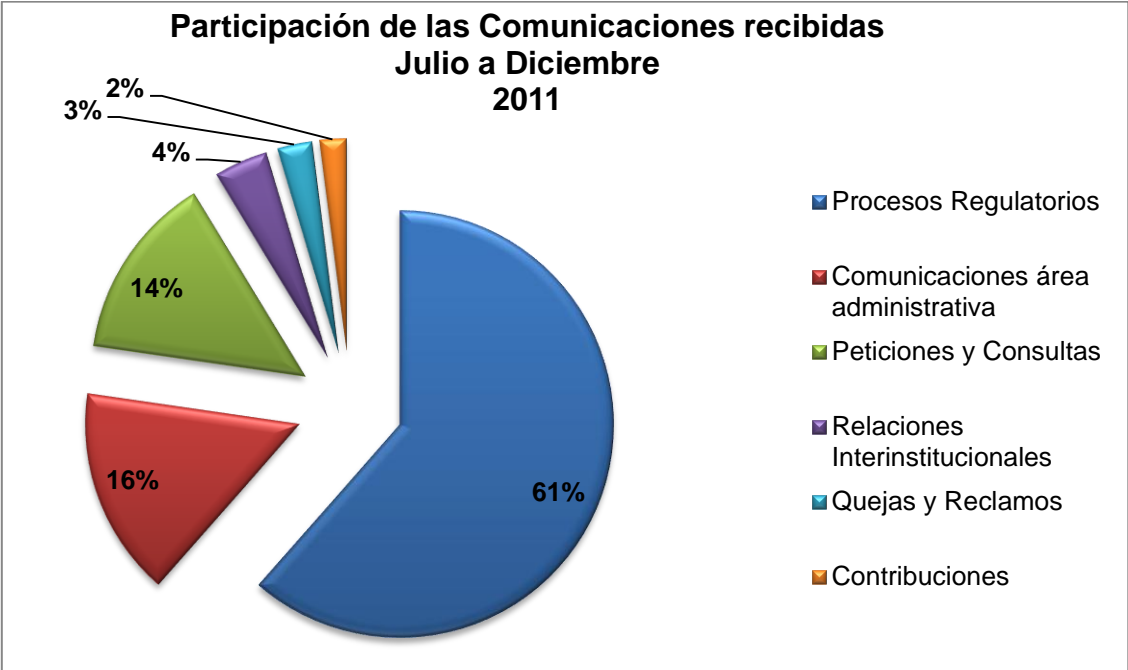
Las Quejas, Sugerencias y Reclamos cuenta con un procedimiento que se encuentra documentado, el cual está en proceso de actualización, debido al nuevo equipo de trabajo que lo dirige, de acuerdo con la Resolución administrativa 066 de 2011.

Durante el segundo semestre del año 2011 se recibieron en la entidad 6.467 comunicaciones, de las cuales 171 corresponden a las Quejas, Sugerencias y Reclamos, equivalente al 3% del total de las comunicaciones recibidas. Es importante mencionar que el 68% de las Quejas, Sugerencias y Reclamos recibidas durante este periodo no son

competencia de la Comisión, a las cuales se le da traslado a la entidad competente. El 32% restante son Quejas, Sugerencias y Reclamos de temas regulatorios, a las cuales se le da el tramite correspondiente. El promedio de respuesta en días de las quejas y reclamos durante este periodo es de 11 días.



La siguiente gráfica ilustra el porcentaje de participación de las comunicaciones recibidas.



Recomendaciones

- Al grupo de atención al ciudadano y al cliente revisar el procedimiento de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- 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.

Control Interno CREG