

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

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

**Primer Semestre de 2014**

**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 primer semestre del año 2014, 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 puede presentar 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](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 2014 ingresaron a la Comisión de Regulación 976 peticiones, de las cuales 162 hacen parte de Quejas, Sugerencias y Reclamos, equivalente al 17%.

De las 162 Quejas, Sugerencias y Reclamos se tramitaron en términos 154, lo que equivale al 95%, el restante, 8 quejas se tramitaron fuera del término reglamentario, el equivalente al 5%, con un promedio de 2 días de retraso. El representante de la Dirección tiene un gran compromiso con el tema, para lo cual se han realizado sensibilizaciones a todos los servidores públicos con el fin de recordarles la oportunidad en el tiempo de respuesta de

todas las peticiones que ingresan a la entidad, así mismo el grupo de atención al ciudadano ha establecido e implementado acciones correctivas para mejorar los tiempos de respuesta, lo cual ha mostrado mejoras en el proceso.

Con respecto al semestre anterior, se observa que mejoró el tiempo de respuesta oportuna de las Quejas, Sugerencias y Reclamos, pasando de 5 días a dos días de retraso, esta mejora se debe a las acciones correctivas implementadas. De todas formas es importante el trámite oportuno de todas las Quejas, Sugerencias y Reclamos que llegan a la Comisión, con el fin de prestar un mejor servicio a los ciudadanos.

**Quejas, Sugerencias y Reclamos competencia de la CREG:** De acuerdo con el análisis realizado de las 162 Quejas, Sugerencias y Reclamos que llegaron durante el primer semestre de 2014, 128 no son competencia de la CREG, lo que equivale al 79%, a las cuales se le dio el traslado a la entidad competente, el restante que equivale al 21% de total se le dio el trámite correspondiente al interior de la entidad.



El grupo de atención al ciudadano elabora trimestralmente informes sobre las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, donde realiza análisis detallados de la información que ingresa a la entidad. Estos informes son publicados en el portal web de la entidad ([www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co)) en la siguiente dirección: Inicio » Servicio al Ciudadano » Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

#### Recomendación:

- Seguir mejorando los tiempos de respuestas de las Quejas, Sugerencias y Reclamos con el fin de prestar un mejor servicio al ciudadano y cumplir con las normas vigentes que le aplican.
- Establecer medidas que le permitan a los ciudadanos poner las Quejas, Sugerencias y Reclamos en la entidad competente, con el fin de orientar y ubicar al usuario y evitar reprocesos al interior de la entidad.
- Colocar en el portal web de la CREG un botón de Peticiones, Quejas y Reclamos que le permita al ciudadano acceder fácilmente a poner una solicitud.
- Es importante que el grupo de atención al ciudadano sensibilice a los servidores públicos sobre el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que llegan a la entidad y son repetidas, con el fin de optimizar tiempo, recursos y que no afecte el indicador del proceso.

Control Interno  
CREG

