

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

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

**Primer Semestre de 2015**

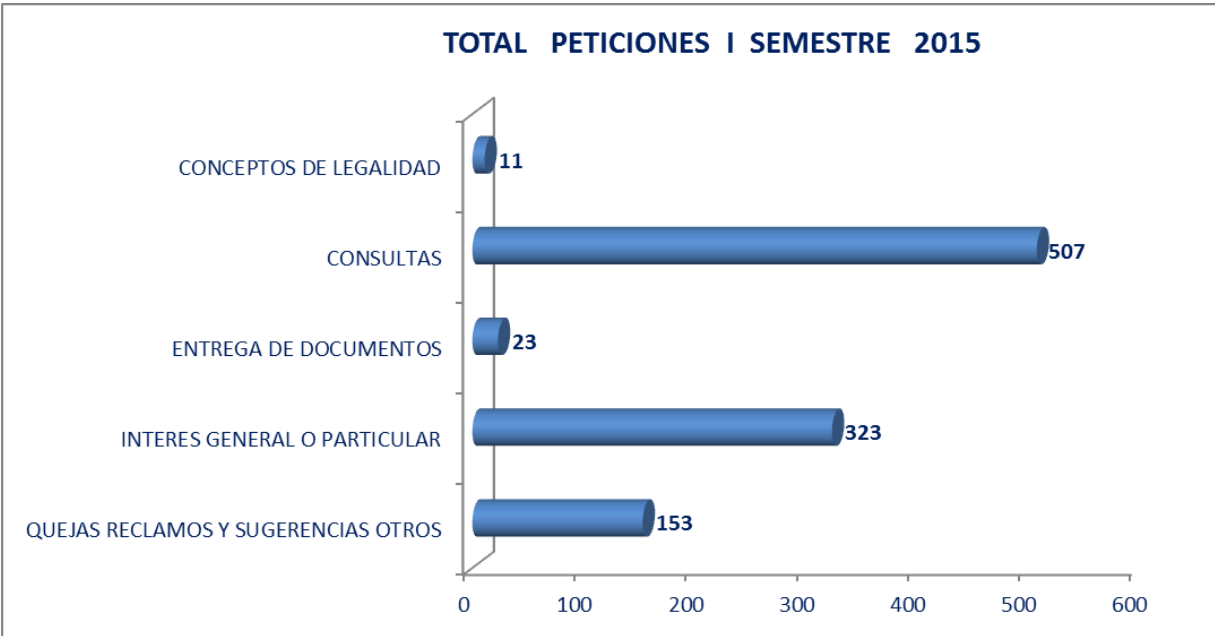
**Art.76 Ley 1474 de 2011**

Atendiendo el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Control Interno presenta informe de las Peticiones, Consultas, Quejas, Sugerencias y Reclamos que ingresaron a la Comisión de Regulación de Energía y Gas durante el primer semestre de 2015, formuladas por la ciudadanía en general.

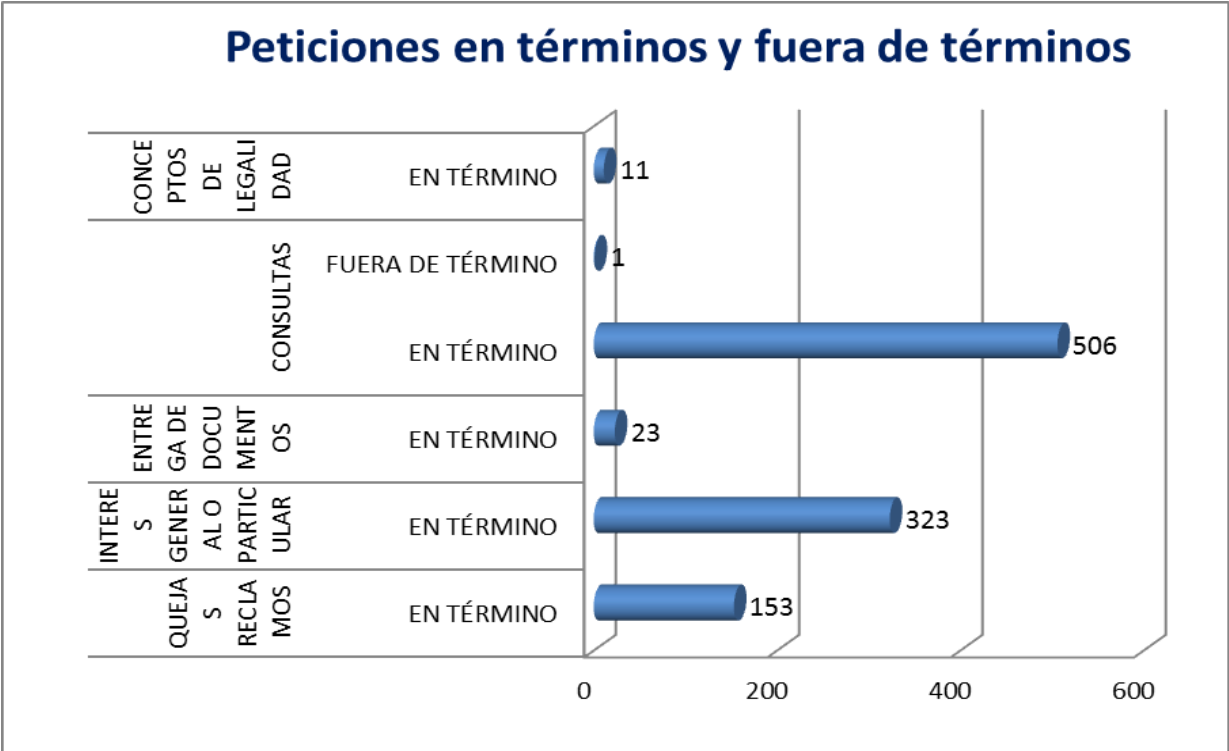
Este informe tiene como alcance la verificación de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias que ingresaron a la entidad durante el primer semestre de 2015, atendiendo la Ley 1474 de 2011, así mismo las acciones de mejora del proceso. En esta verificación también se tiene como referencia el Código Contenciosos Administrativo 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 Peticiones, consultas, Quejas, Sugerencias y Reclamos, entre estos mecanismos 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 Peticiones, consultas, Quejas, Sugerencias y Reclamos se reciben a través del Sistema de Gestión Electrónico de Gestión Documental, donde se gestionan todas las comunicaciones que ingresan a la entidad.

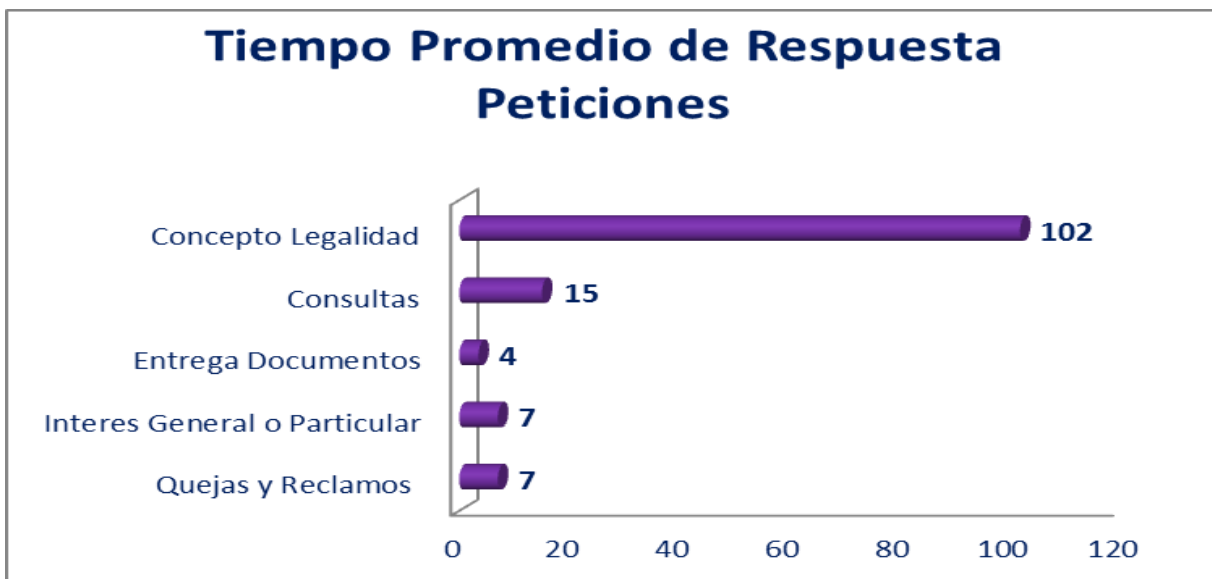
Para el primer semestre de 2015 ingresaron a la Comisión de Regulación de Energía y Gas 1.017 peticiones, entre las cuales tenemos conceptos de legalidad, consultas, peticiones de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias y entrega de documentos. A continuación se adjunta gráfica con la distribución de cada uno de estas.



De las 1.017 peticiones entre consultas, conceptos de legalidad, entrega de documentos, quejas, reclamos y sugerencias; se tramitaron dentro de los tiempos establecidos el 99.9%, quedando únicamente una sola consulta con un día de retraso.



De acuerdo con el análisis realizado se identificó que los tiempos de respuesta de las consultas, peticiones de interés general, conceptos de legalidad, quejas, reclamos y sugerencias han mejorado con respecto a los semestres anteriores. Se adjunta grafica con el tiempo promedio de respuesta a las peticiones durante el primer semestre de 2015.



Según la gráfica se observa que las consultas, la entrega de documentos, las peticiones de interés general y particular y las quejas y reclamos se tramitaron en la mitad del tiempo reglamentario, lo que es muy beneficioso para los ciudadanos, dado que reciben respuesta a sus peticiones antes del tiempo establecido por norma. Lo anterior, es parte de las acciones de mejoras que la entidad ha venido trabajando con el objeto de atender los requerimientos de los ciudadanos de manera oportuna.

Durante el primer semestre de 2015 ingresaron a la CREG 153 Quejas, Sugerencias y Reclamos de acuerdo con el reporte generado, todas se gestionaron dentro del tiempo establecido, con un tiempo promedio de respuesta de 7 días. Según la verificación realizada se observa que la mayoría de las quejas, sugerencias y reclamos no son competencia de la entidad, por lo tanto se da traslado a la entidad competente para su debido trámite correspondiente.

El grupo de atención al ciudadano elabora informes trimestrales sobre las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos que ingresan a la entidad, 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, con el fin de informar a los ciudadanos.

**Recomendación:**

- Seguir con acciones de mejora que permitan la oportunidad en las repuestas de las peticiones.
- Es preciso tomar acciones correctivas que permitan reducir el número de Quejas, Reclamos y Sugerencias que ingresan a la Comisión y que no son competencia de la entidad.
- Es importante que el Grupo de Atención al Ciudadano revise la herramienta Oráculo, dado que se evidenciaron inconsistencias en el tiempo de respuesta de las peticiones.

Control Interno  
CREG