

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS- CREG

INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Segundo Semestre de 2014

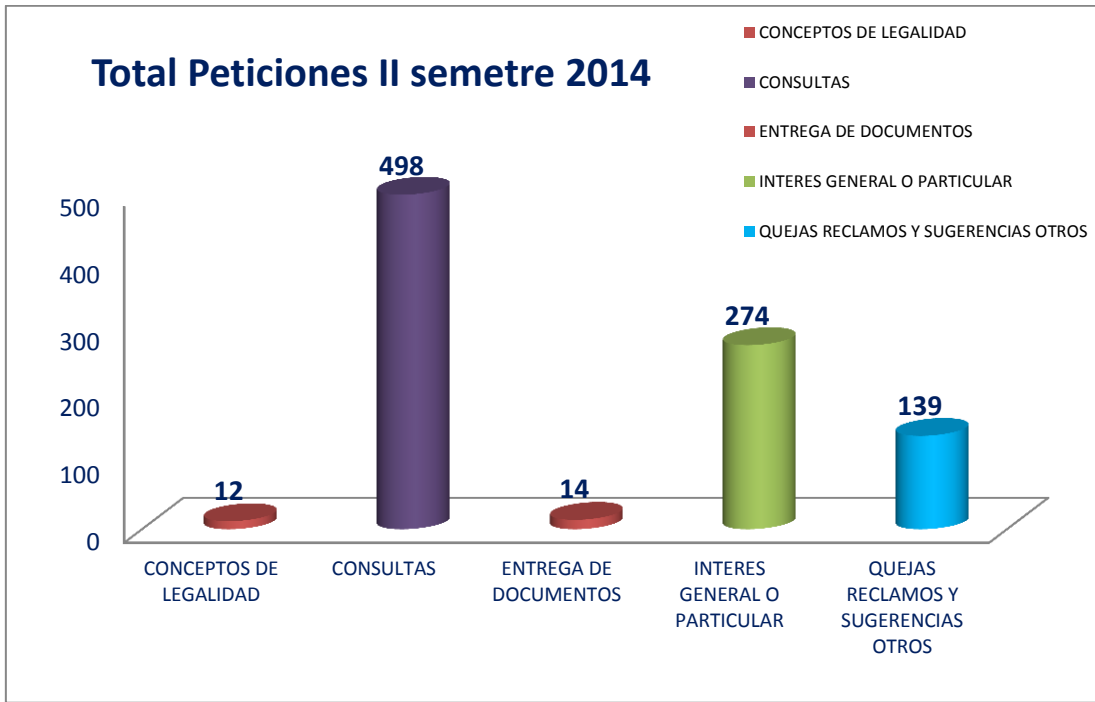
Art.76 Ley 1474 de 2011

De acuerdo con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Control Interno presenta informe de las peticiones, consultas, quejas, sugerencias y reclamos que ingresaron a la Comisión durante el segundo semestre de 2014, formuladas por los ciudadanos.

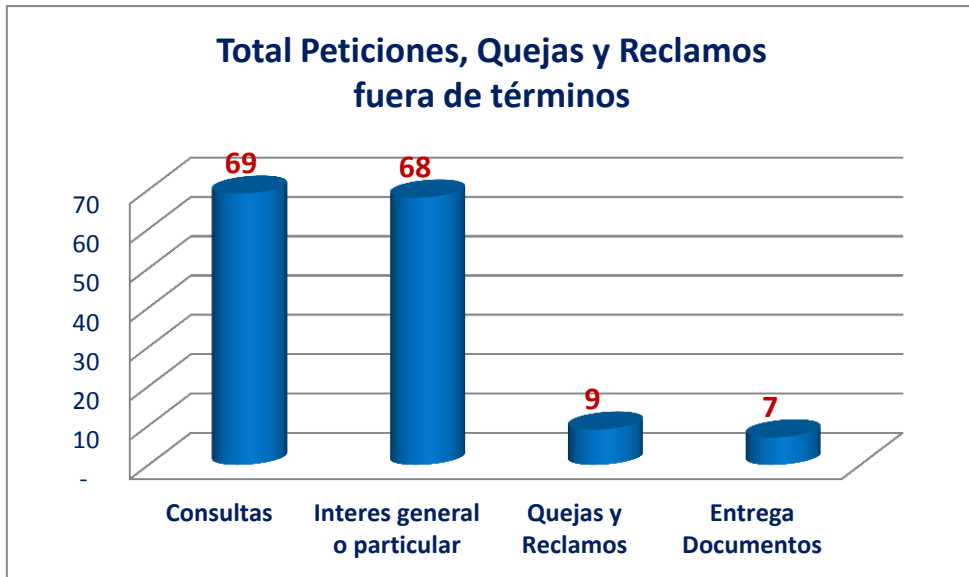
Este informe tiene como alcance, verificar el cumplimiento y mejora continua referente a las peticiones, consultas, quejas, sugerencias y reclamos tramitados durante el periodo analizado, de conformidad con el Código Contenciosos Administrativo, la Ley 1474 de 2011 y la Resolución administrativa CREG 001 de 2013.

Para atender los requerimientos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias que recibe la Comisión de los ciudadanos, la entidad cuenta con los siguientes mecanismos para atenderlo: 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, contactenos@creg.gov.co, entre otros. Adicionalmente, se cuenta con un sistema de gestión documental para recibir y tramitar toda la documentación que ingresa a la entidad.

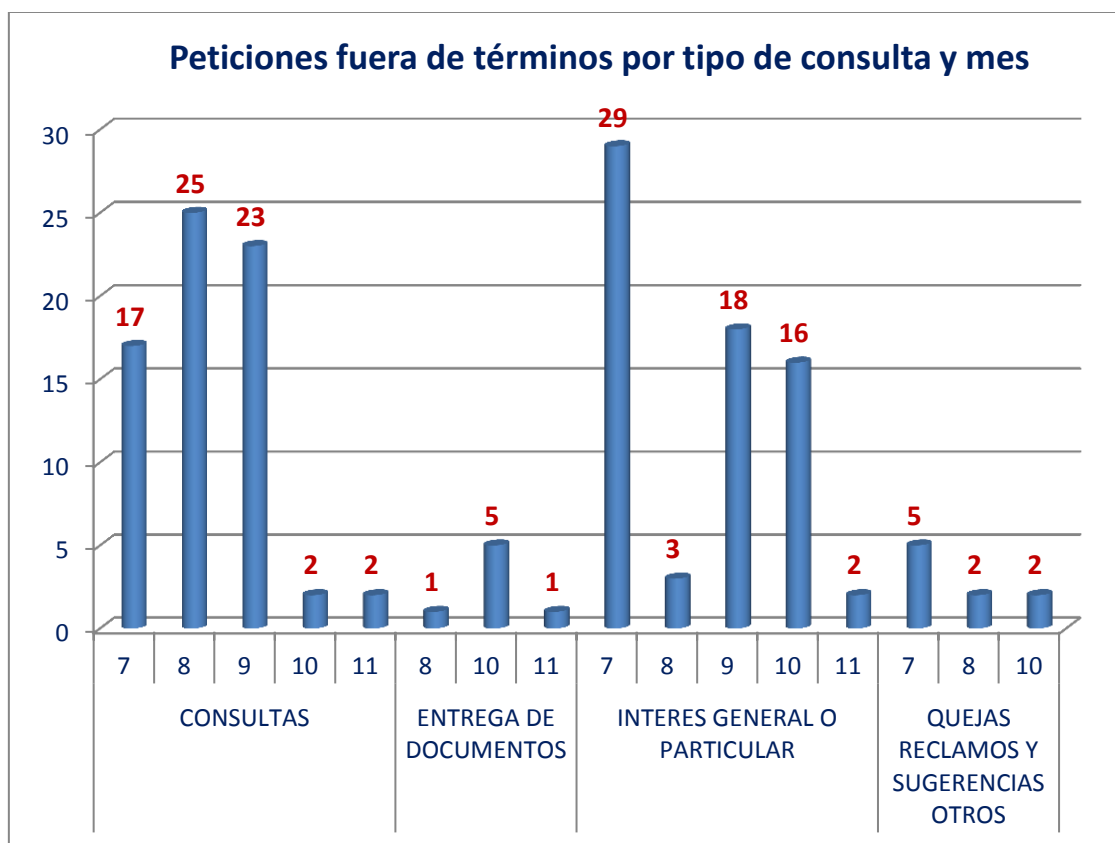
Para el segundo semestre de 2014 la Comisión de Regulación de Energía y Gas recibió 937 peticiones, quejas y reclamos, entre las cuales tenemos conceptos de legalidad, consultas, interés general o particular, quejas y reclamos y entrega de documentos. A continuación, se adjunta gráfica que ilustra esta información.



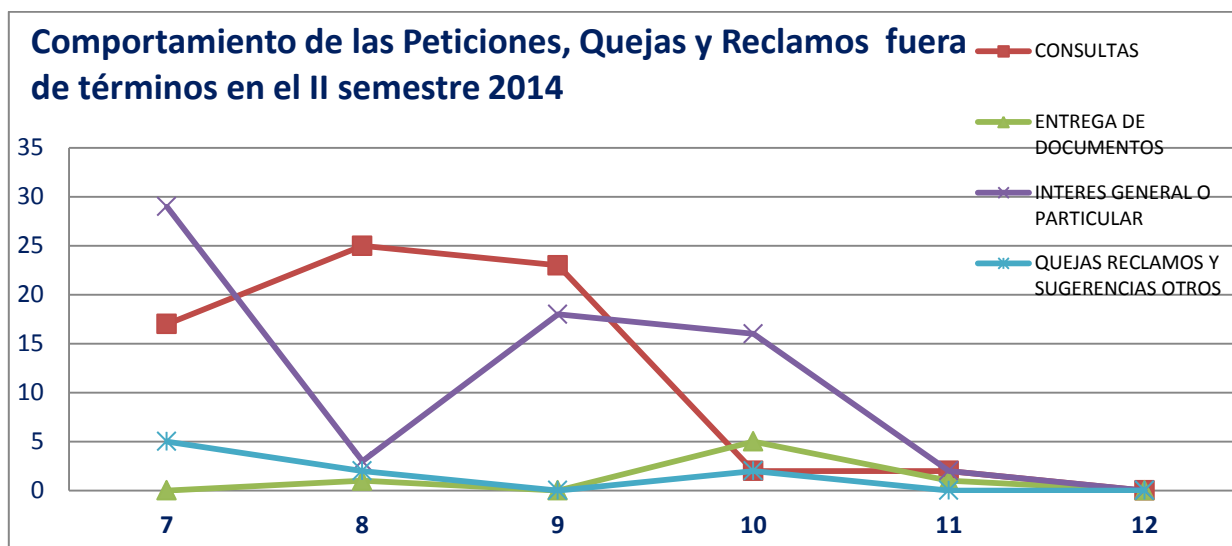
De las 937 peticiones, consultas, quejas y reclamos, se tramitó el 92% dentro de los tiempos establecidos y un 8% se gestionó de forma extemporánea. La siguiente gráfica nos ilustra sobre el tema.



La siguiente gráfica detalla por mes el comportamiento de extemporaneidad de las peticiones.

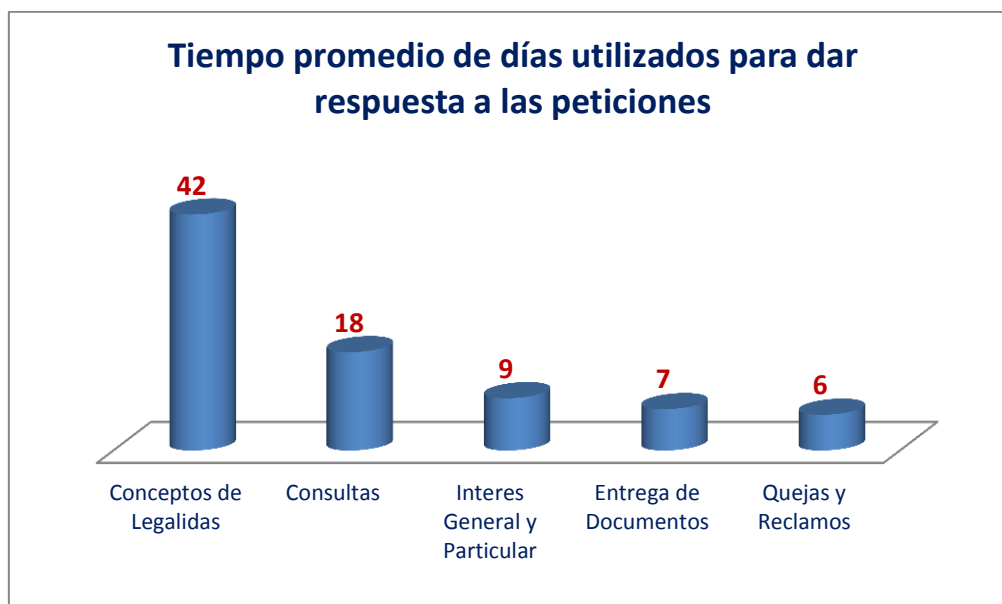


Es importante tener en cuenta que la Comisión viene trabajando para mejorar la atención al ciudadano, donde se establecieron nuevas acciones de mejora para el último trimestre del año 2014, las cuales permitieron ir minimizando la inoportunidad en las respuestas de las peticiones, hasta alcanzar en el mes de diciembre la meta del indicador, (100%) de oportunidad en las respuesta en las peticiones. La siguiente gráfica nos muestra el comportamiento en las mejoras alcanzadas.



Como se puede observar en la gráfica, para el último trimestre del año fue mejorando la oportunidad en las respuestas de las peticiones, dado que en el mes de diciembre no se presentaron peticiones extemporánea. Esto quiere decir que las acciones de mejora implementadas por el grupo de atención al ciudadano y los servidores han sido eficientes y efectivas.

De otra parte, en el análisis realizado al tiempo promedio de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, se observa que estamos dentro de los términos establecidos. De todas formas la entidad sigue trabajando de forma aunada para mantener en cero (0) la extemporaneidad de peticiones, como se refleja en el mes de diciembre del presente año. Para mayor información y comprensión de la siguiente graficas se relaciona el tiempo reglamentario de cada petición en días: Conceptos de legalidad 150, Consultas 30, interés general o particular 15, entrega de documentos 10 y quejas y reclamos 15 días.



Con respecto a los informes anteriores, se observa una gran mejora en los tiempos de respuesta de las peticiones, consultas, quejas y reclamos que ingresaron a la Comisión. Se recomienda al grupo de atención al ciudadano seguir fortaleciendo las acciones de mejora, con el fin de mantener y mejorar la meta del indicador y por consiguiente seguir prestando un buen servicio a los ciudadanos.

Control Interno
CREG