



CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS-CLIENTES

Respetados ciudadanos :

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) es la entidad que se encarga de regular los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas natural, gas licuado de petróleo y los servicios públicos de combustibles líquidos.

La CREG está interesada en satisfacer de manera oportuna y eficiente los requerimientos de los ciudadanos-clientes en relación con los asuntos de su competencia. Para este fin pone a disposición la siguiente **“Carta de trato digno a los ciudadanos-clientes”**:



Derechos de los ciudadanos-clientes



Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades (verbal, escrito u otro medio idóneo) sin necesidad de apoderado y obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Estas actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.



Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.



Conocer, salvo expresa reserva legal, **el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias** de los respectivos documentos.



Obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución Política de Colombia y las leyes vigentes.



Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.



Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



Recibir atención preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.



Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.



Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes vigentes.



Deberes de los ciudadanos-clientes

- ★ **Cumplir la Constitución Política de Colombia y las leyes vigentes.**
- ★ **Ejercer con responsabilidad sus derechos.**
- ★ **Dirigirse de manera respetuosa a los servidores públicos.**
- ★ **Dar información de contacto verídica para atender los requerimientos de manera eficaz.**



Canales de atención

En la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) trabajamos para ofrecer un servicio de calidad al alcance de los colombianos.



Canal presencial

Brindamos orientación e información de manera personalizada e inmediata y gestionamos la atención y asesoría por parte de los servidores técnicos de acuerdo con el nivel especializado de su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.

Contamos con infraestructura de fácil acceso para ciudadanos (personas con alguna discapacidad, a quienes ofrecemos atención prioritaria) y con el servicio de interpretación en línea, SIEL, para personas sordomudas.



Canal telefónico

Facilitamos el acceso a la información que usted necesita a través de un servicio telefónico efectivo en el horario de atención de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. **a través del conmutador en Bogotá 6032020 o de la línea gratuita nacional 018000512734.**



Canal virtual

El acceso virtual a la información de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y las actividades que se realizan para la ciudadanía en todo el territorio nacional está disponible 24 horas al día y se actualiza de manera permanente para ofrecer información efectiva y oportuna.



Página web: www.creg.gov.co



Correo electrónico: creg@creg.gov.co



Canal de YouTube: Comisión CREG



Cuenta de Twitter: @ComisiónCREG

Lunes a viernes

8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.

Dirección de correspondencia

Av. Calle 116 No. 7-15 Edificio Cusezar Oficina 901, Bogotá.

Dirección sede combustibles líquidos:

Av. Carrera 9 # 115-06/30 Oficina 2101, Bogotá.