

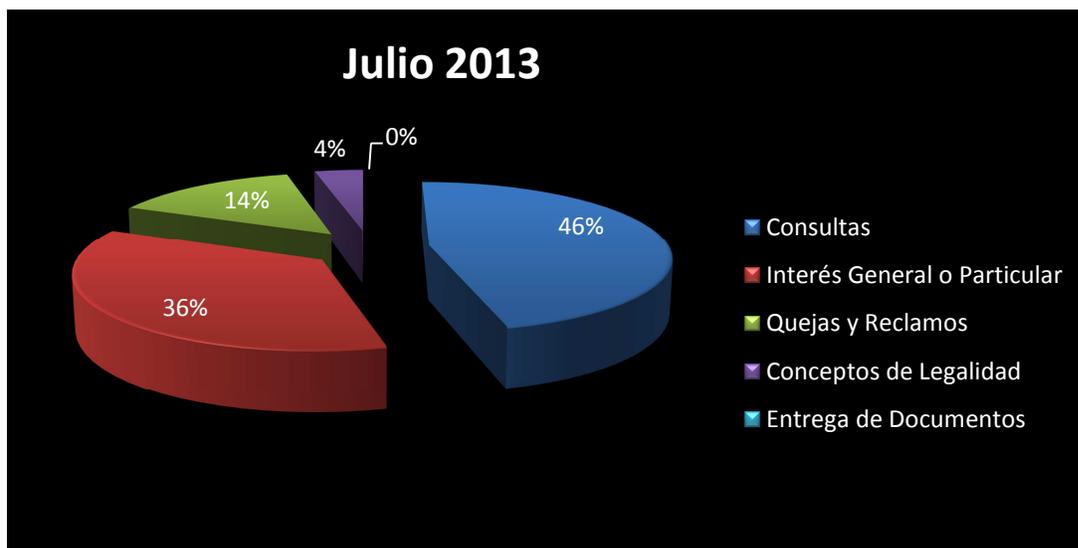


**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

**INFORME
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
JULIO A SEPTIEMBRE 2013**

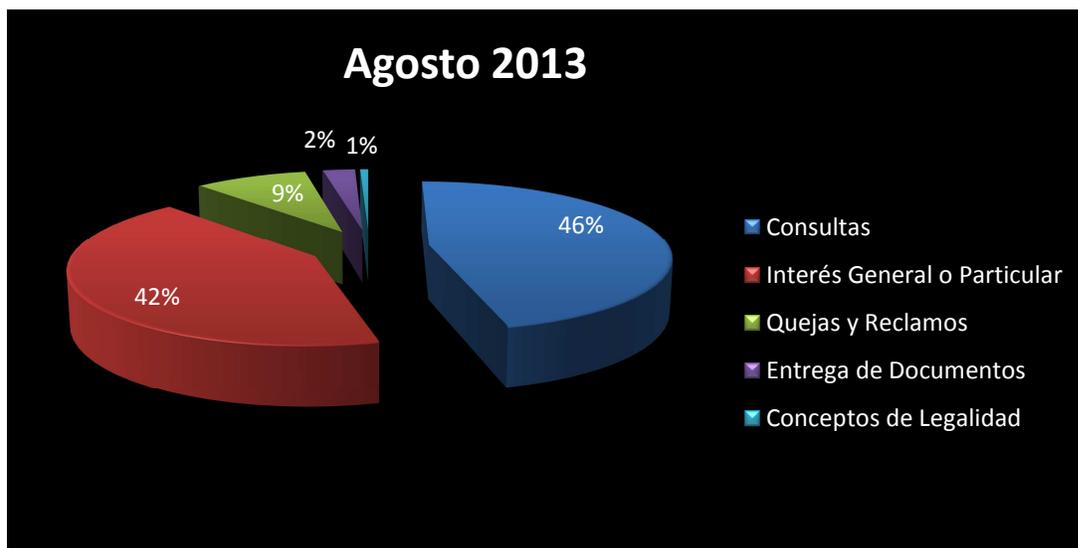
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JULIO 2013

Durante el mes de julio de 2013, la entidad recibió 185 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa son las consultas con 46%, seguida de las peticiones de interés general o particular con el 36%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 14% del total de PQR'S como se muestra en la gráfica.



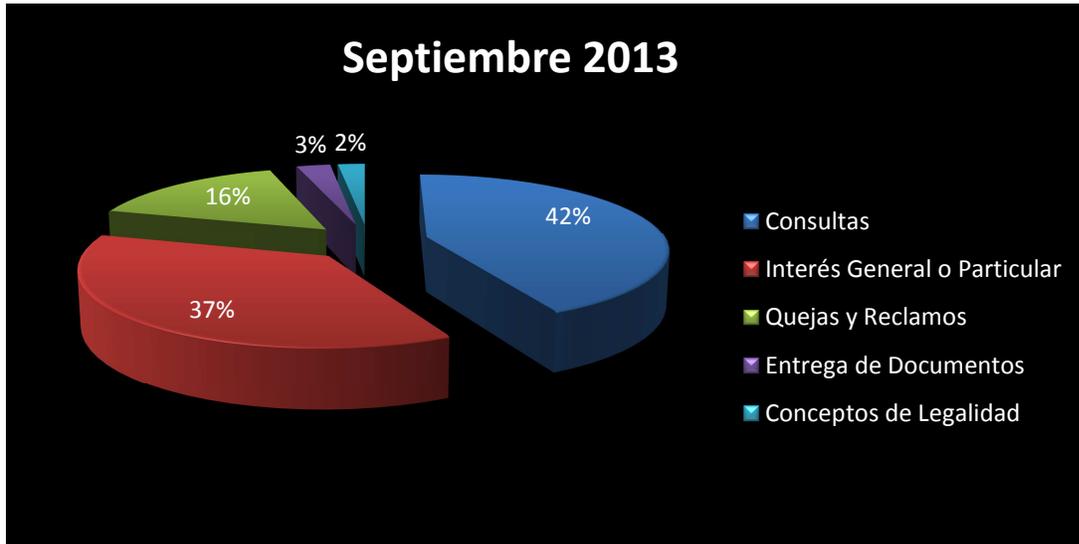
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS AGOSTO 2013

Durante el mes de agosto de 2013, la entidad recibió 160 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa son las consultas con 46%, seguida de las peticiones de interés general o particular con el 42%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 9% del total de PQR'S como se muestra en la gráfica.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEPTIEMBRE 2013

Durante el mes de septiembre de 2013, la entidad recibió 190 peticiones, quejas y sugerencias; la más representativa son las consultas con 42%, seguida de las peticiones de interés general o particular con el 37%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 16% del total de PQRS, como se muestra en la gráfica.



ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

JULIO 2013

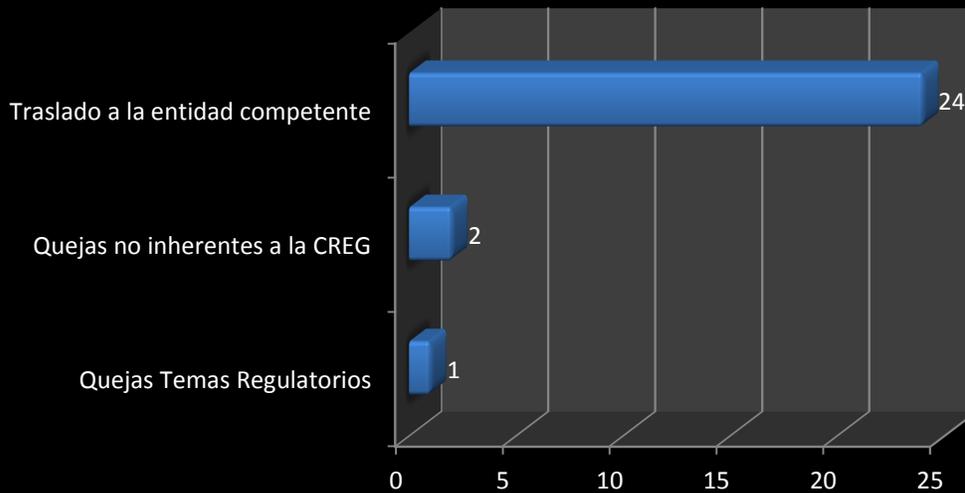
Las 27 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, que corresponden al 14% del total de las PQR'S del mes de julio, se les dio el siguiente trámite:

1 queja y reclamo, competencia de la entidad, se dio respuesta al ciudadano, acerca del tema de revisión de las redes internas, a través de las cuales se recibe el servicio público de gas combustible.

26 quejas, reclamos y sugerencias, que no son competencia de la CREG, se trasladaron a la empresa o entidad competente y se orientó a los ciudadanos, respecto al trámite a seguir.

Los temas más recurrentes son: Presuntas irregularidades en la instalación de la red de gas domiciliario y suspensión del servicio de gas, instalación y desconexión del servicio de gas, constantes cortes de energía y prestación del servicio de energía, por parte de las empresas encargadas de suministrar dicho servicio, pago de servidumbres y la reubicación de las líneas de transmisión de energía eléctrica, reclamos por facturación excesiva de energía, inspección, vigilancia y control de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, quejas por abuso de posición dominante, y la facturación del servicio de energía que no llega al usuario.

Julio 2013



Tiempo de respuestas a las Quejas, Reclamos y Sugerencias

De las 27 quejas, reclamos y sugerencias para el mes de julio, 26 son resueltas en término, de las cuales el mayor número de días en dar respuesta, es de 14 días y el menor de 1 día.

Respecto a la queja, reclamo y sugerencia fuera de término, pasaron 17 días, del tiempo reglamentario.

AGOSTO 2013

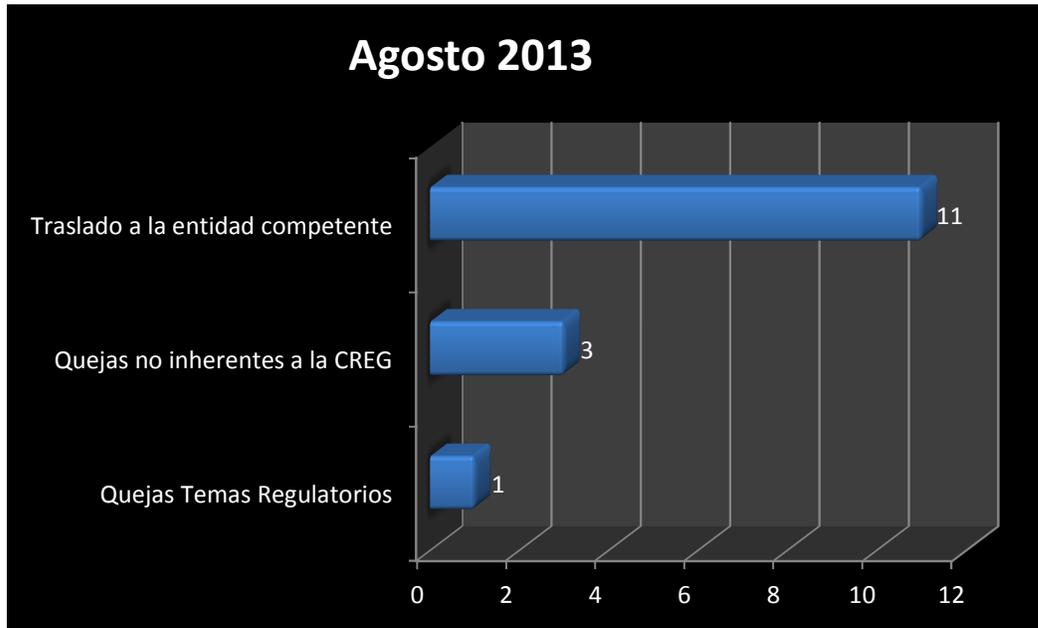
Las 15 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, que corresponden al 9% del total de las PQR'S del mes de agosto, se les dio el siguiente trámite:

1 queja y reclamo, competencia de la entidad, se dio respuesta al ciudadano, sobre la rendición de cuentas de la CREG, en el desarrollo del Congreso de Confevoctics.

14 quejas, reclamos y sugerencias, que no son competencia de la CREG, se trasladaron a la empresa o entidad competente y se orientó a los ciudadanos, respecto al trámite a seguir.

Los temas más recurrentes de estas quejas y reclamos son: Revisión de cilindro e instalación de gas; suspensión y distribución del servicio público de gas, revisiones internas a las instalaciones de gas, cobro mensual del servicio de gas, pago de impuesto del servicio de alumbrado público, en el Municipio de Tocancipa, cobros del servicio de

energía eléctrica, en el Municipio de Tulúa, solicitud de regulación a empresa de servicios públicos domiciliarios, por arbitrariedad y abuso de confianza.



Tiempo de respuestas a las Quejas, Reclamos y Sugerencias

De las 15 quejas, reclamos y sugerencias para el mes de agosto, 15 son resueltas en término, de las cuales el mayor número de días en dar respuesta, es de 14 días y el menor de 2 días.

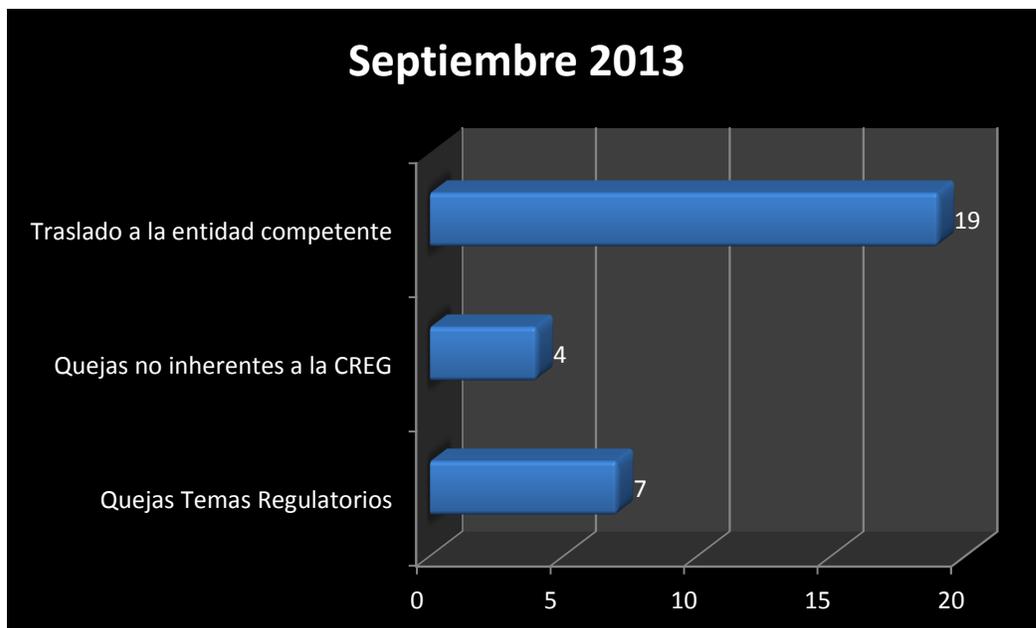
SEPTIEMBRE 2013

Las 30 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, que corresponden al 16% del total de las PQR'S del mes de septiembre, se les dio el siguiente trámite:

7 quejas y reclamos, competencia de la entidad, se dio respuesta a los ciudadanos, sobre temas de revisiones periódicas, lineamientos generales de Distribución de Gas Combustible por Redes, tarifas de energía, prestación del servicio público de energía eléctrica, en cuanto a zonas no interconectadas, revisión del esquema tarifario, con el fin de permitir que los usuarios obtengan un servicio de calidad, con costos eficientes y sobre altos costos de energía eléctrica en la ciudad de Cúcuta.

23 quejas, reclamos y sugerencias, que no son competencia de la CREG, se trasladaron a la empresa o entidad competente y se orientó a los ciudadanos, respecto al trámite a seguir.

Los temas más recurrentes de estas quejas y reclamos son: Revisión técnica reglamentaria a las instalaciones del servicio de gas, cobros por mora y reconexión del servicio de energía, denuncia de empresa con posición dominante, violación a la suspensión y suscripción sobre consumo irregular del servicio de gas, quejas sobre medidor sin NIC asignado, conexión del servicio de gas, en el municipio de Guepsa, Santander, incremento en la tarifa del servicio de energía, fallas en la prestación del servicio de energía, solicitud de mantenimiento de la red eléctrica, de los usuarios del servicio de energía en el municipio de Sasaima y denuncia penal de delitos contra la administración pública.



Tiempo de respuestas a las Quejas, Reclamos y Sugerencias

De las 30 quejas, reclamos y sugerencias para el mes de septiembre, 20 son resueltas en término con corte a 30 de septiembre, las demás entran a ser parte de la medición del indicador e informe de octubre a diciembre.

El mayor número de días en dar respuesta fue de 14 días y el menor de 2 días.

Grupo de Atención al Ciudadano y al Cliente

CREG