



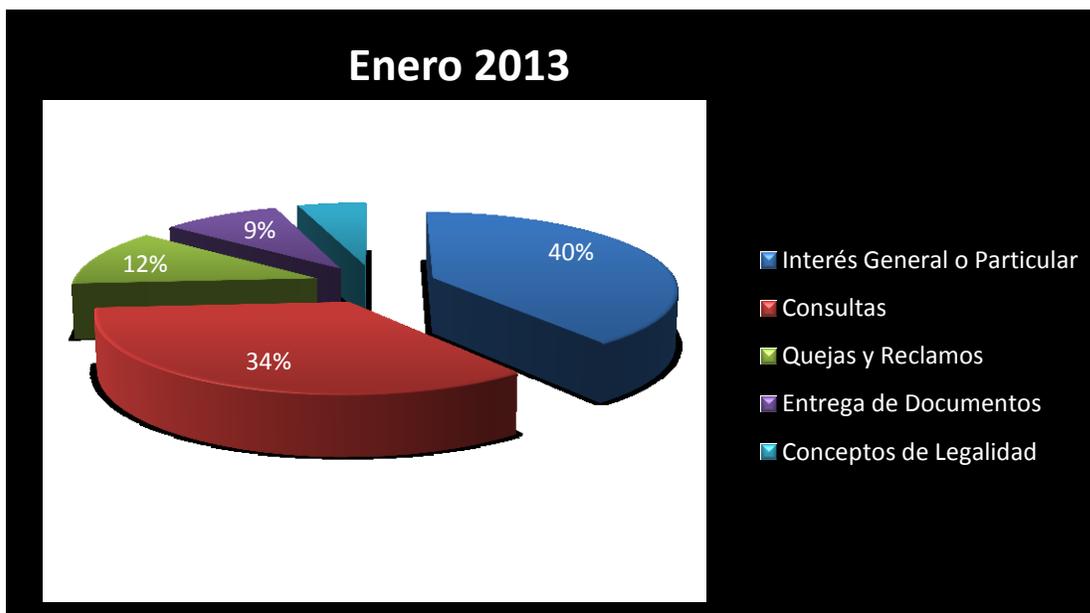
---

**Comisión de Regulación  
de Energía y Gas**

**INFORME  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS  
ENERO A MARZO 2013**

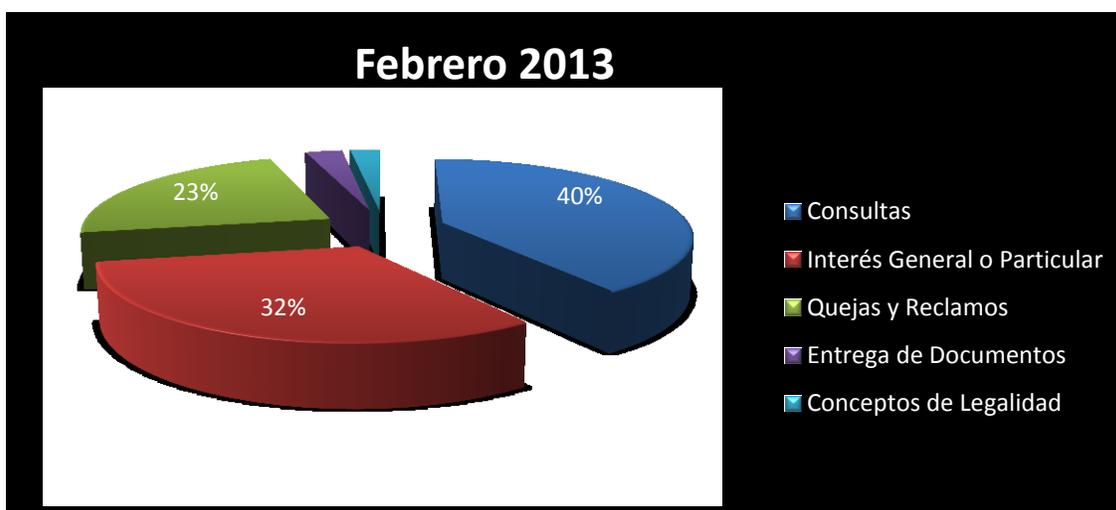
### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ENERO 2013

Durante el mes de enero de 2013, la entidad recibió 134 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa es la petición de interés general o particular con el 40%, seguida de las consultas con 34%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 12%, como se muestra en la gráfica.



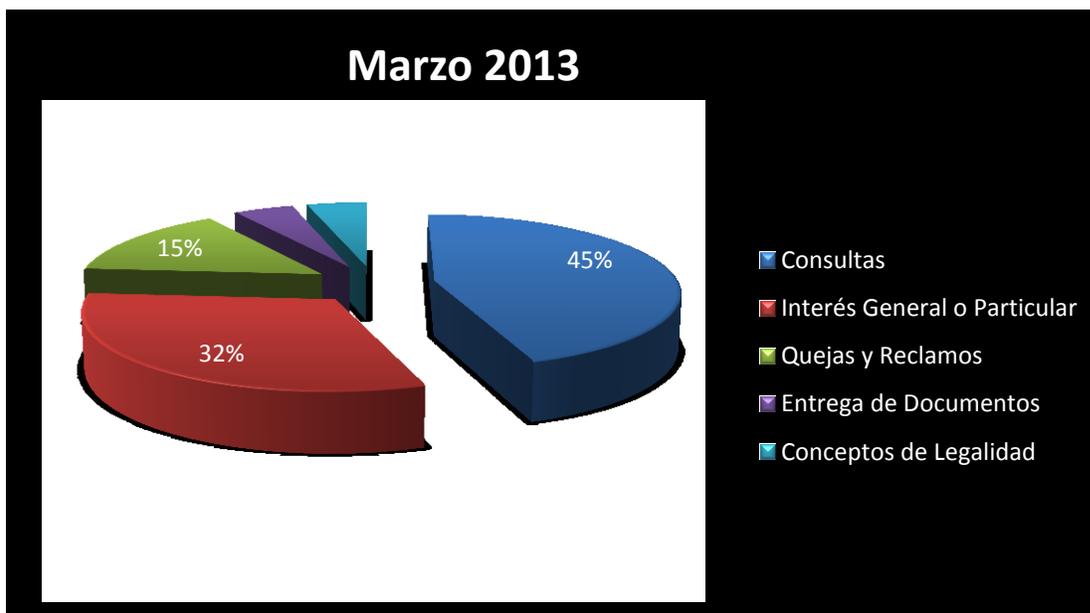
### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FEBRERO 2013

Durante el mes de febrero de 2013, la entidad recibió 179 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa son las consultas con 40%, seguida de la petición de interés general o particular con el 32%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias son el 23% del total de PQRS, como se muestra en la gráfica.



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MARZO 2013

Durante el mes de marzo de 2013, la entidad recibió 177 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa son las consultas con 45%, seguida de la petición de interés general o particular con el 32%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias son el 15% del total de PQRS, como se muestra en la gráfica.



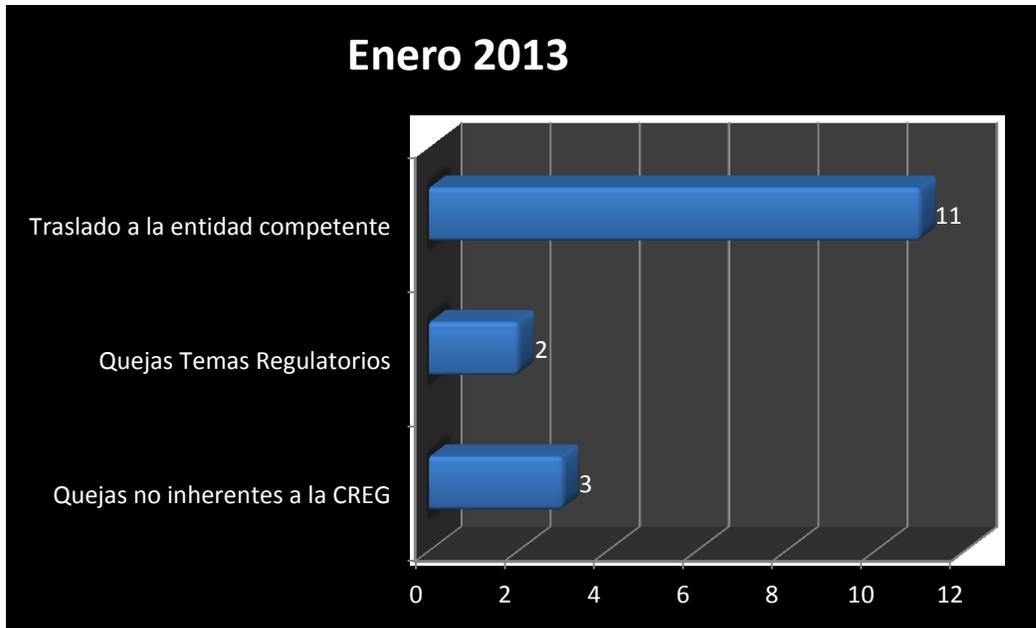
## ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

### ENERO 2013

Las 16 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, que corresponden al 12% del total de las PQR'S del mes de enero, se les dio el siguiente trámite: 11 quejas, reclamos y sugerencias no fueron competencia de la CREG, la entidad les dio traslado a la entidad competente. Estas quejas y reclamos estaban relacionadas con sobrecostos en la facturación del servicio de gas, prestación del servicio de energía, suspensión del servicio de energía y cobros, costo de energía entre otros.

De las quejas y reclamos respondidas directamente por la CREG; 2 son competencia de la entidad, respecto a quejas por cobro de revisión periódica de instalaciones en la red de gas natural y tarifas de conexión; y 3 quejas, reclamos y sugerencias que no corresponden al servicio de regulación prestado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, pero guardan relación con el mismo, fueron atendidas por la entidad. Los temas de estas últimas fueron: (i) una reclamación por sobrecosto en la facturación del servicio de gas por parte de la empresa Gases del Caribe, (ii) el alto costo de los recibos del servicio de energía, que presta la empresa energía social de Electricaribe a la comunidad Barrio Colinas de Betania y (iii) queja sobre una revisión del contador que realizó la empresa EPM, la cual se le da respuesta a la usuaria informándole que dicha

queja la debe presentar ante la empresa y el procedimiento que debe seguir en caso de que la decisión no sea de su conformidad.



#### **Tiempo de respuestas a las Quejas, Reclamos y Sugerencias**

De las 16 quejas, reclamos y sugerencias para el mes de enero, 12 fueron resueltos en término, de las cuales el mayor número de días en dar respuesta fue de 13 días y el menor de 1 día.

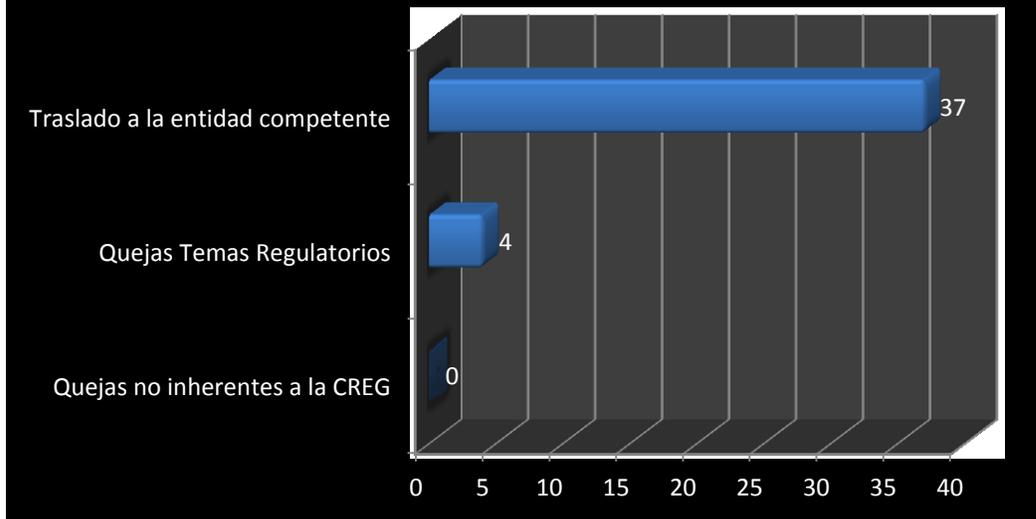
Respecto a las 4 quejas, reclamos y sugerencias fuera de término, la mayor en excederse del tiempo reglamentario fue de 7 días, las demás fueron de 3 y 1 día.

#### **FEBRERO 2013**

Las 41 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, que corresponden al 23% del total de las PQR'S del mes de febrero, se les dio el siguiente trámite: 37 quejas, reclamos y sugerencias no fueron competencia de la CREG, la entidad les dio traslado a la entidad competente. Los temas de estas quejas y reclamos fueron sobre instalación y suspensión del servicio de gas, revisión técnica reglamentaria a las instalaciones internas por parte de la empresa Gas Natural, reclamaciones ante las empresas que prestan el servicio de gas.

De las 4 quejas y reclamos de competencia de la entidad, hacían referencia al control y funcionamiento de los medidores de energía eléctrica.

## Febrero 2013



### Tiempo de respuestas a las Quejas, Reclamos y Sugerencias

De las 41 quejas, reclamos y sugerencias para el mes de febrero, 36 fueron resueltos en término, de las cuales el mayor número de días en dar respuesta fue de 14 días y el menor de 6 días.

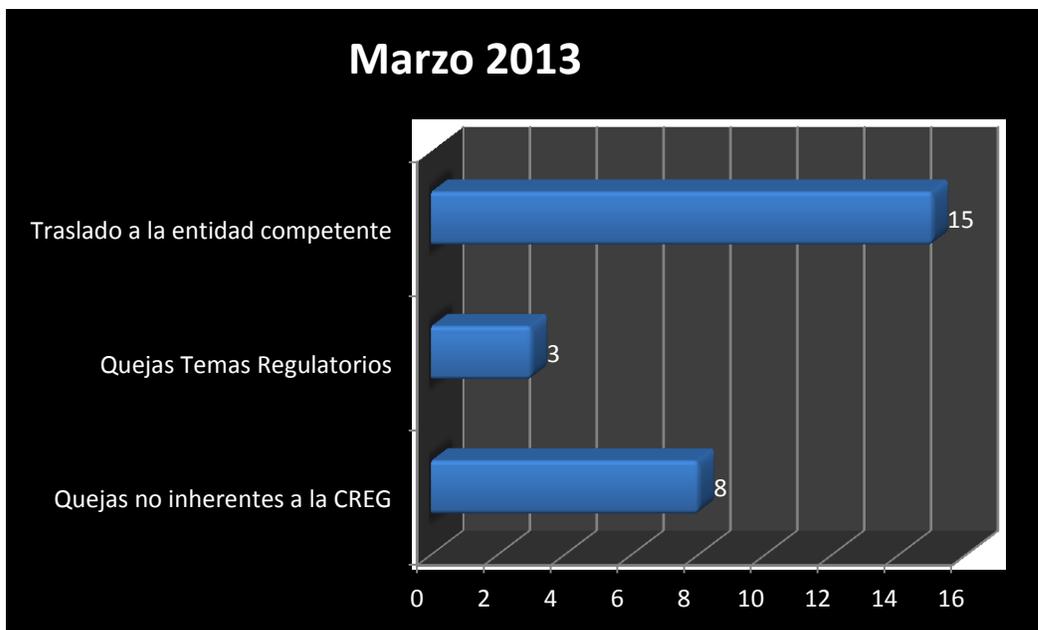
Respecto a las 5 quejas, reclamos y sugerencias fuera de término, la mayor en excederse del tiempo reglamentario fue de 8 días, las demás fueron de 3 días.

### MARZO 2013

Las 26 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, que corresponden al 15% del total de las PQR'S del mes de marzo, se les dio el siguiente trámite: 15 quejas, reclamos y sugerencias no fueron competencia de la CREG, la entidad les dio traslado a la entidad competente. Los temas de estas reclamaciones fueron: quejas contra las empresas que prestan el servicio de energía eléctrica - gas natural y estratificación socioeconómica para la facturación.

Las 3 quejas y reclamos, atendidas directamente por la entidad se refieren a la revisión periódica que se realiza a las instalaciones internas de gas combustible; y 8 quejas, reclamos y sugerencias que no corresponden al servicio prestado por la CREG, pero guardan relación con el mismo, fueron atendidas por la entidad, sobre (i) facturación realizada por la empresa de Energía del Pacífico, en la cual el usuario solicita la revisión de las tarifas, el modo en que regulatoriamente se hace el reconocimiento de las inversiones de activos eléctricos de propiedad de los usuarios o de las copropiedades por

parte de las empresas que prestan el servicio público domiciliario de energía eléctrica y una queja de solicitud a EPM sobre la verificación de los contadores de energía eléctrica.



#### **Tiempo de respuestas a las Quejas, Reclamos y Sugerencias**

De las 26 quejas, reclamos y sugerencias para el mes de marzo, 26 fueron resueltos en término, de las cuales el mayor número de días en dar respuesta fue de 14 días y el menor de 1 día.

#### **Grupo de Atención al Ciudadano y al Cliente CREG**