



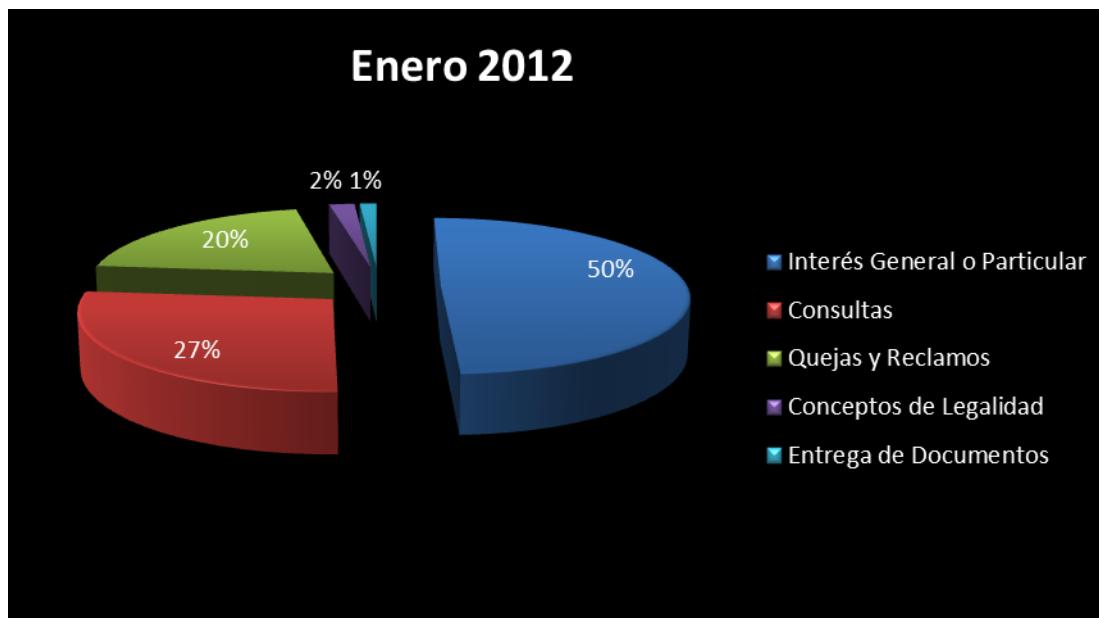
---

**Comisión de Regulación  
de Energía y Gas**

**INFORME  
PETICIONES, CONSULTAS QUEJAS Y  
RECLAMOS  
ENERO A DICIEMBRE 2012**

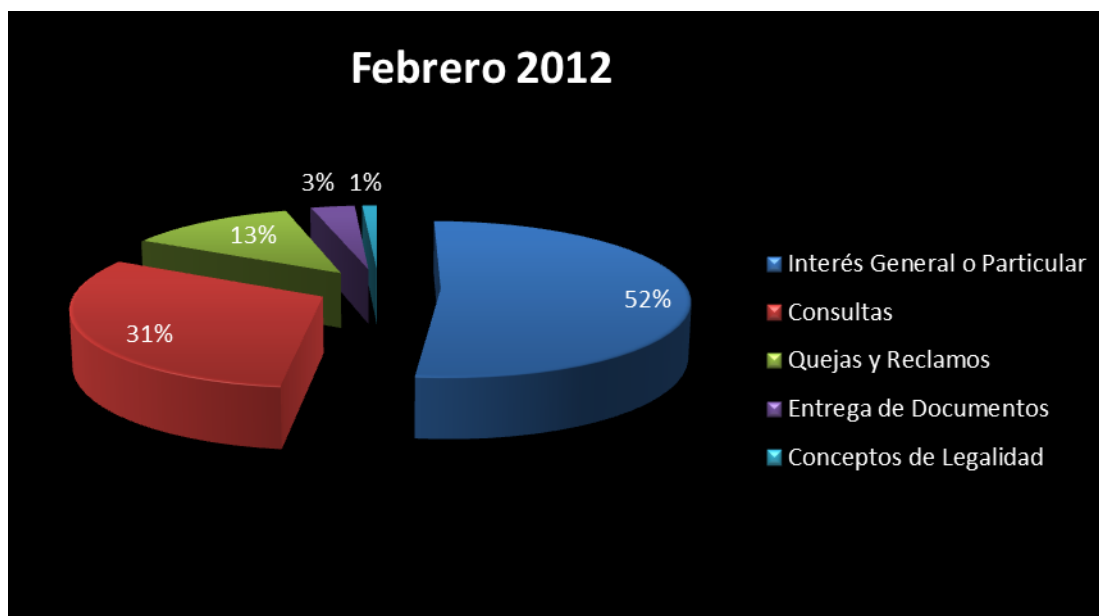
## PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS ENERO 2012

Durante el mes de enero de 2012, la entidad recibió 158 peticiones, consultas, quejas y reclamos; la más representativa es la petición de interés general o particular con el 50%, seguida de las consultas con 27%; mientras las quejas y reclamos con el 20%, como se muestra en la gráfica.



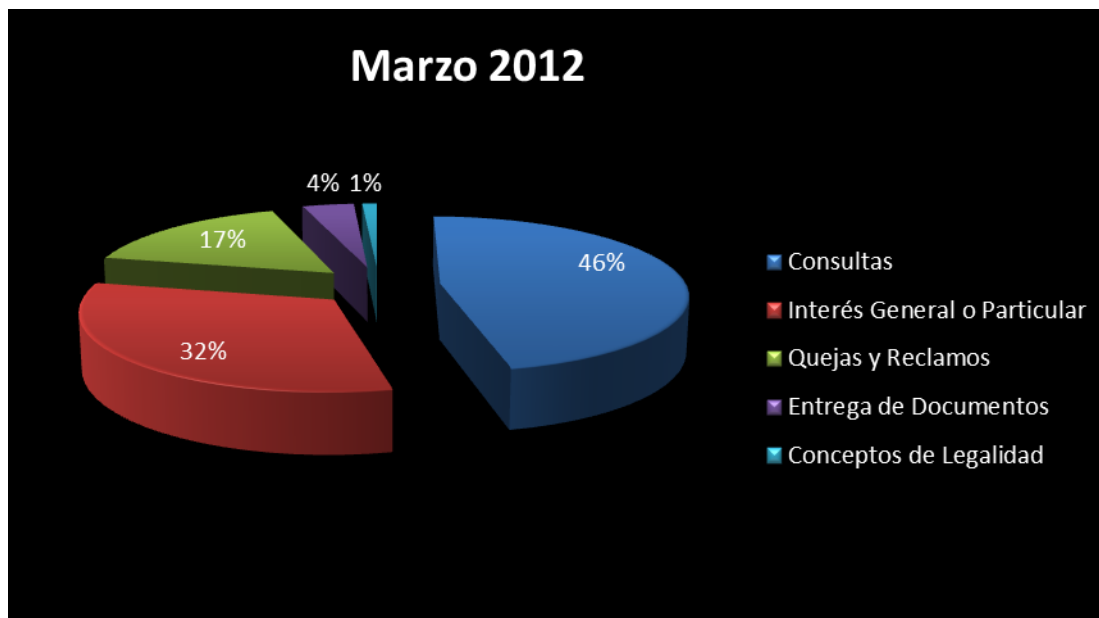
## PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS FEBRERO 2012

Durante el mes de febrero de 2012, la entidad recibió 181 peticiones, consultas, quejas y reclamos; la más representativa es la petición de interés general o particular con el 52%, seguida de las consultas con 31%; mientras las quejas y reclamos con el 13%, como se muestra en la gráfica.



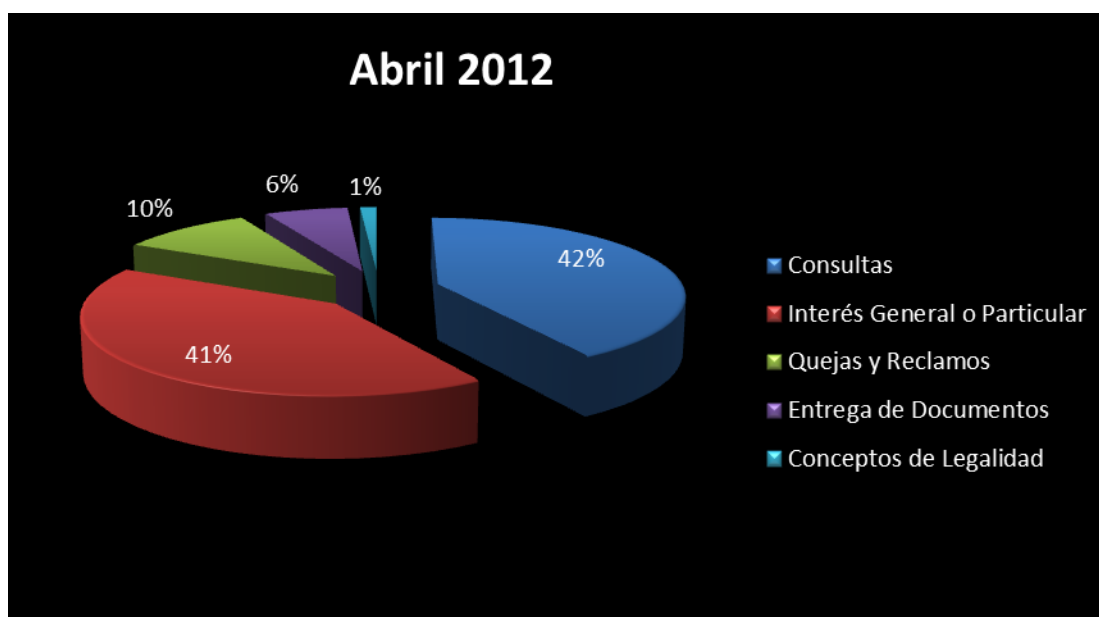
## PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS MARZO 2012

Durante el mes de marzo de 2012, la entidad recibió 181 peticiones, consultas, quejas y reclamos; la más representativa es la consulta con 46%, seguida de la petición de interés general o particular con el 32%; mientras las quejas y reclamos con el 17%, como se muestra en la gráfica.



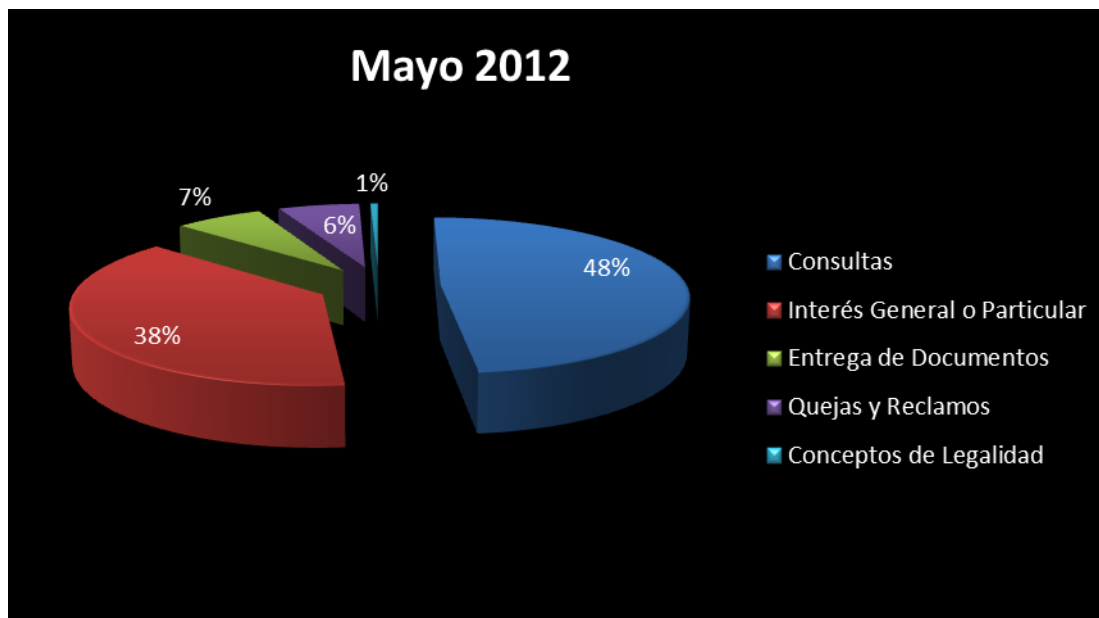
## PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS ABRIL 2012

Durante el mes de abril de 2012, la entidad recibió 160 peticiones, consultas, quejas y reclamos; la más representativa es la consulta con el 42%, seguida de la petición de interés general y particular con 41%; mientras las quejas y reclamos con el 10%, como se muestra en la gráfica.



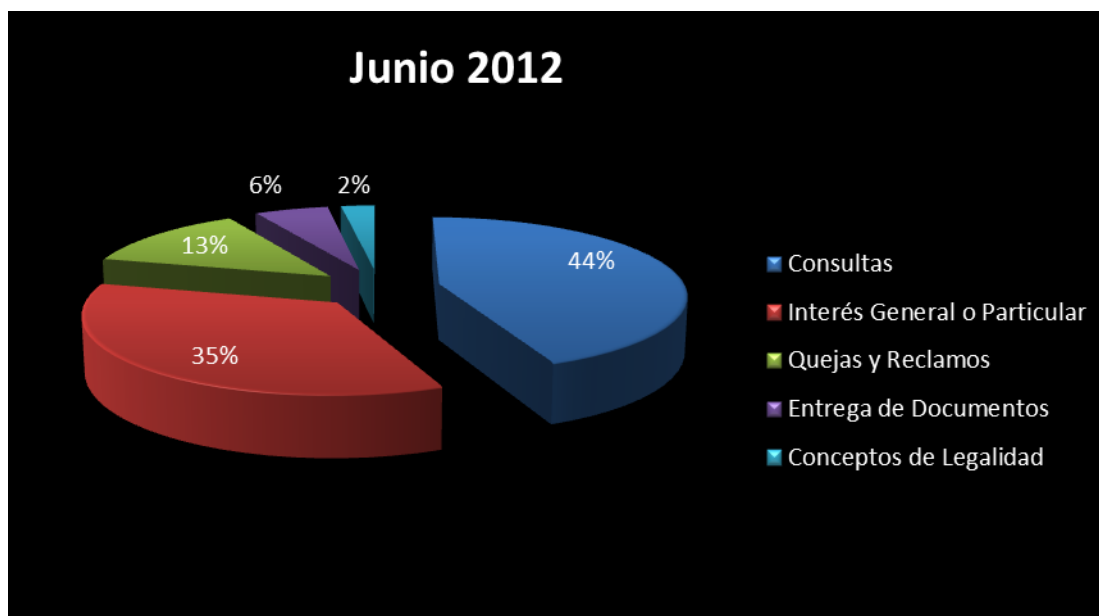
## PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS MAYO 2012

Durante el mes de mayo de 2012, la entidad recibió 180 peticiones, consultas, quejas y reclamos; la más representativa es la consulta con el 48%, seguida de la petición de interés general y particular con 38%; mientras la entrega de documentos con el 7%, como se muestra en la gráfica.



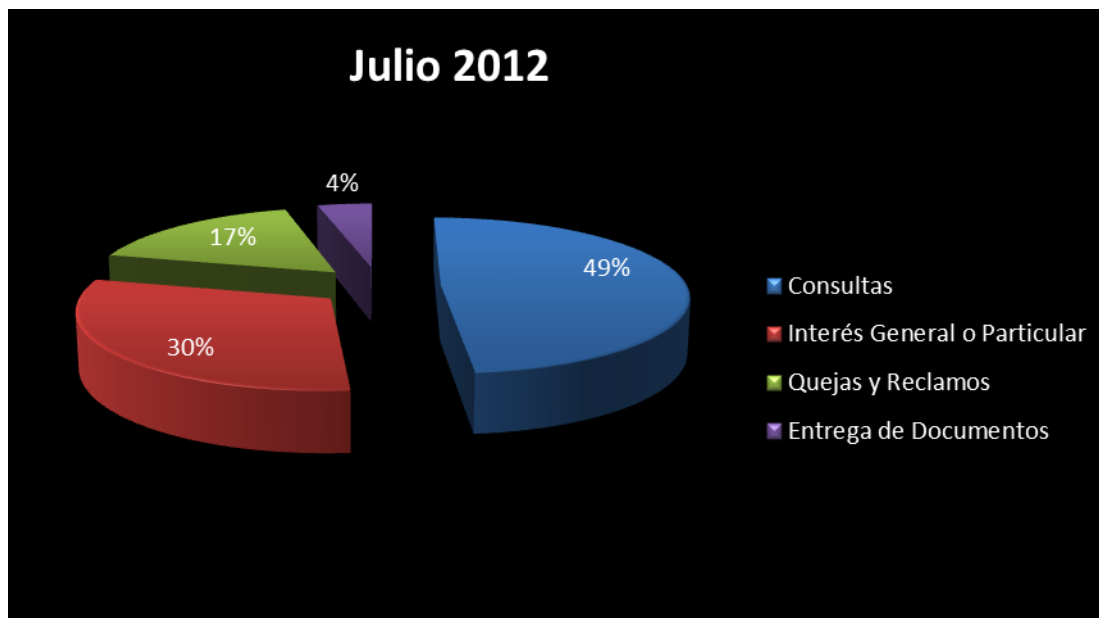
## PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS JUNIO 2012

Durante el mes de junio de 2012, la entidad recibió 199 peticiones, consultas, quejas y reclamos; la más representativa es la consulta con el 44%, seguida de la petición de interés general y particular con 35%; mientras las quejas y reclamos con el 13%, como se muestra en la gráfica.



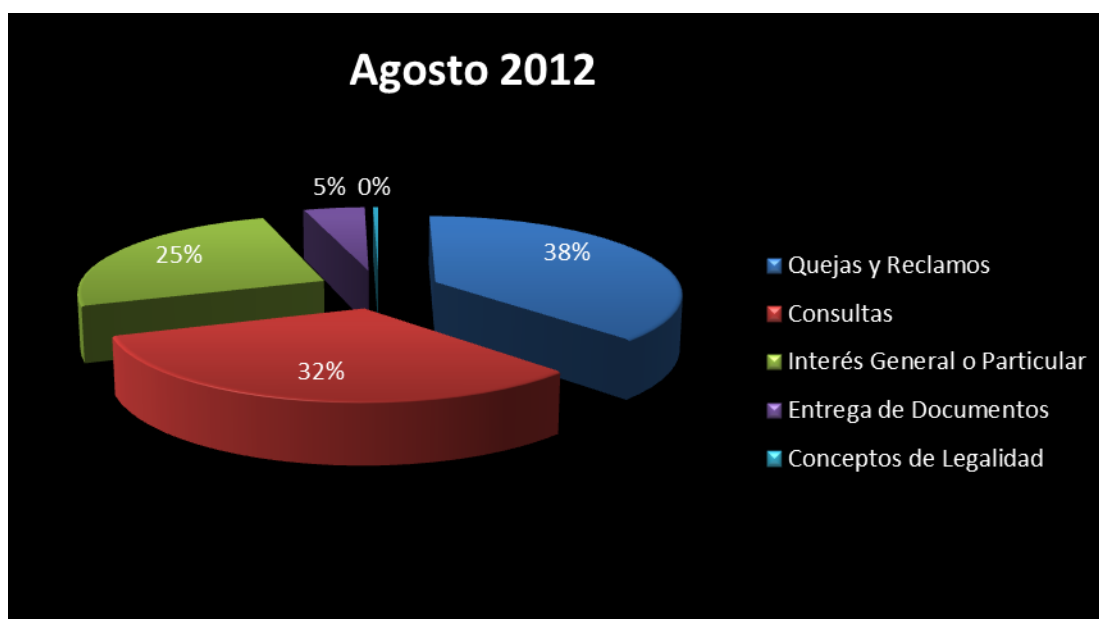
## PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS JULIO 2012

Durante el mes de julio de 2012, la entidad recibió 171 peticiones, consultas, quejas y reclamos; la más representativa es la consulta con el 49%, seguida de la petición de interés general y particular con 30%; mientras las quejas y reclamos con el 17%, como se muestra en la gráfica.



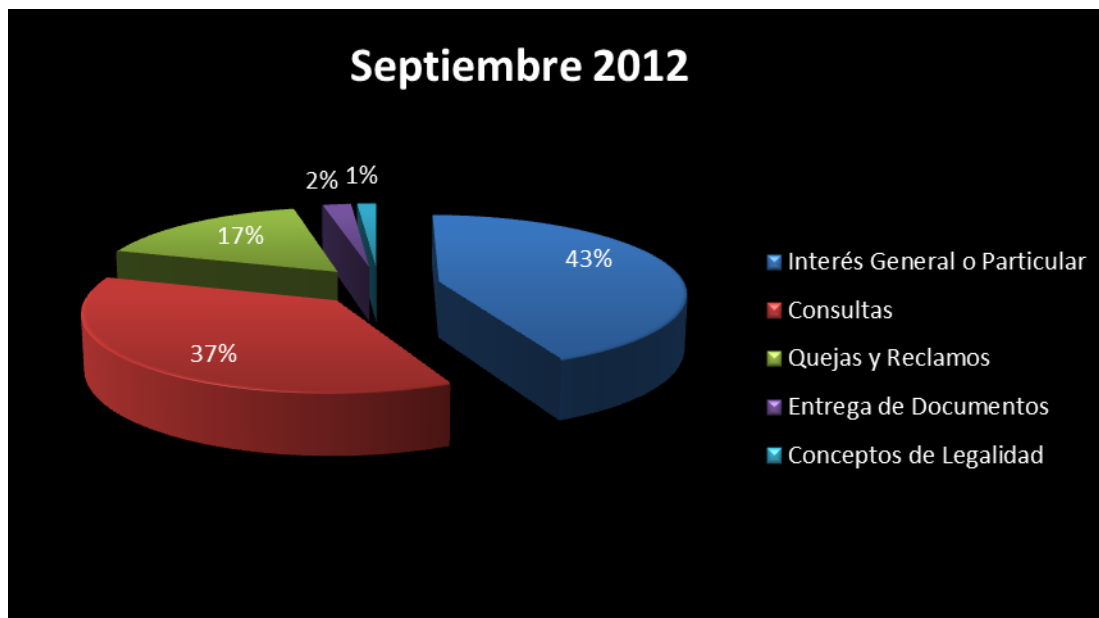
## PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS AGOSTO 2012

Durante el mes de agosto de 2012, la entidad recibió 261 peticiones, consultas, quejas y reclamos; la más representativa son las quejas y reclamos con el 38%, seguida de la consulta con 32%; mientras la petición de interés general y particular representa el 25%, como se muestra en la gráfica.



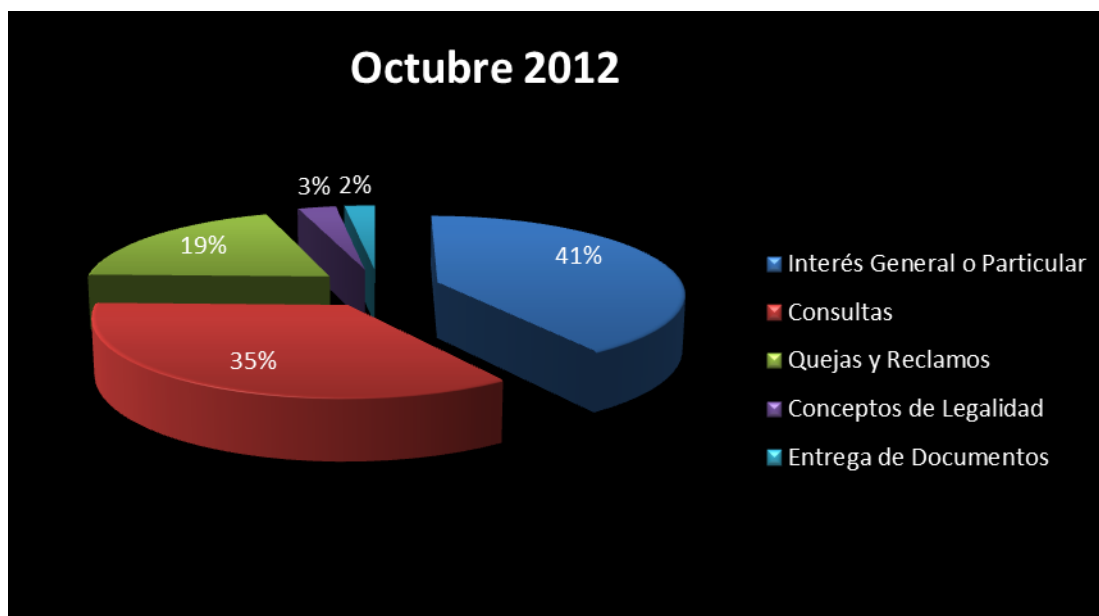
## PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS SEPTIEMBRE 2012

Durante el mes de septiembre, la entidad recibió 139 peticiones, consultas, quejas y reclamos; la más representativa son la petición de interés general o particular con el 43%, seguida de la consulta con 37%; mientras que las quejas y reclamos con el 17%, como se muestra en la gráfica.



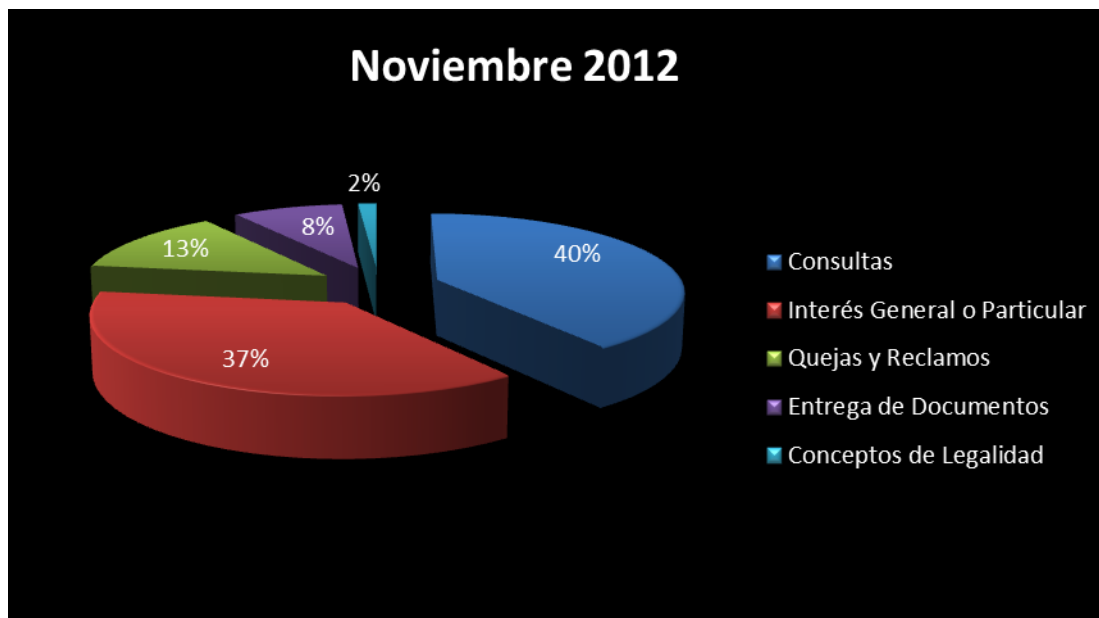
## PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS OCTUBRE 2012

Durante el mes de octubre de 2012, la entidad recibió 175 peticiones, consultas quejas y reclamos; la más representativa es la petición de interés general o particular con el 41%, seguida de la consulta con 35%; mientras las quejas y reclamos con el 19%, como se muestra en la gráfica.



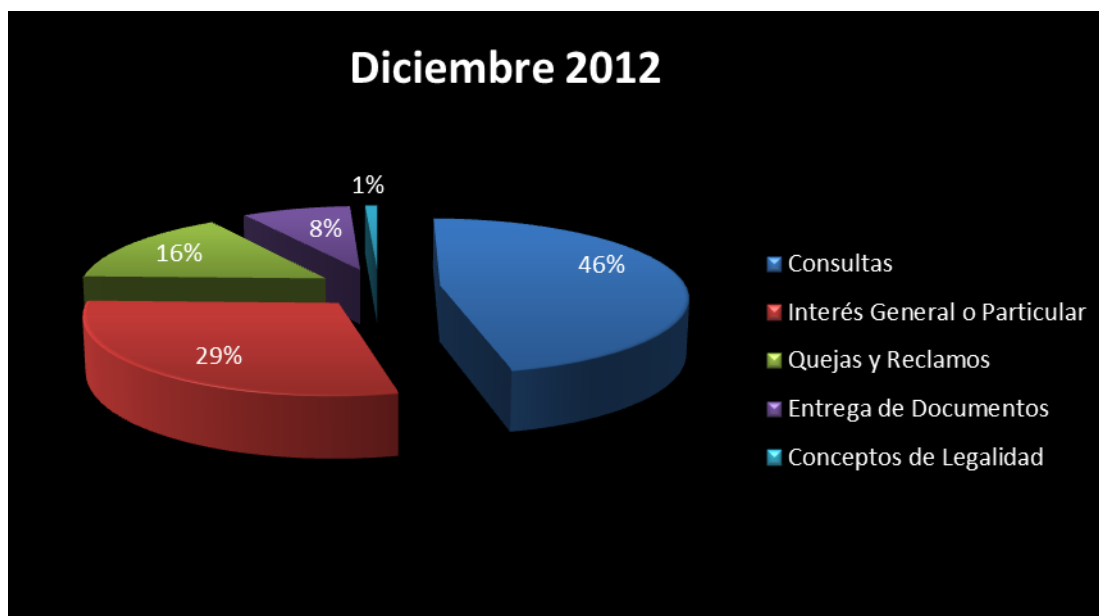
## PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS NOVIEMBRE 2012

Durante el mes de noviembre de 2012, la entidad recibió 145 peticiones, consultas, quejas y reclamos; la más representativa es la consulta con el 40%, seguida de la petición de interés general o particular con 37%; mientras las quejas y reclamos con el 13%, como se muestra en la gráfica.



## PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DICIEMBRE 2012

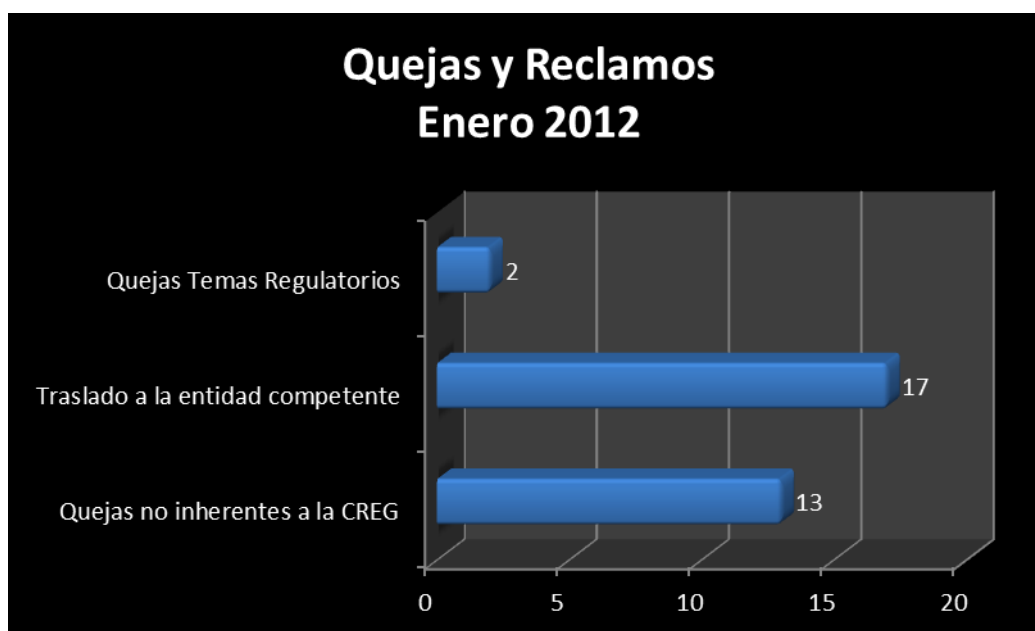
Durante el mes de diciembre de 2012, la entidad recibió 110 peticiones, consultas, quejas y reclamos; la más representativa es la consulta con el 46%, seguida de la petición de interés general o particular con 29%; mientras las quejas y reclamos con el 16%, como se muestra en la gráfica.



## ANÁLISIS DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

### ENERO 2012

Las 32 quejas y reclamos recibidas, que corresponden al 20% del total de las PQR del mes de enero, se les dio el siguiente trámite: 17 quejas y reclamos no eran de competencia de la entidad, por tanto se les dio el respectivo traslado a la autoridad, 2 son competencia de la CREG, respecto a temas de metodologías tarifarias, sanciones y multas de Porce IV; y 13 quejas y reclamos que no corresponden al servicio prestado por la CREG, pero guardan relación con el mismo, por tanto fueron atendidas por la entidad, en temas de (i) revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas combustible distribuido por redes de tubería, (ii) aplicación de las formulas tarifarias y metodologías por parte de las empresas de servicios públicos, (iii) criterios para establecer las tarifas de reconexión del servicio público domiciliario de energía eléctrica entre otras; a cada una de ellas la CREG, indica quienes son competentes, y les da un soporte técnico o jurídico, para mejor comprensión del tema.

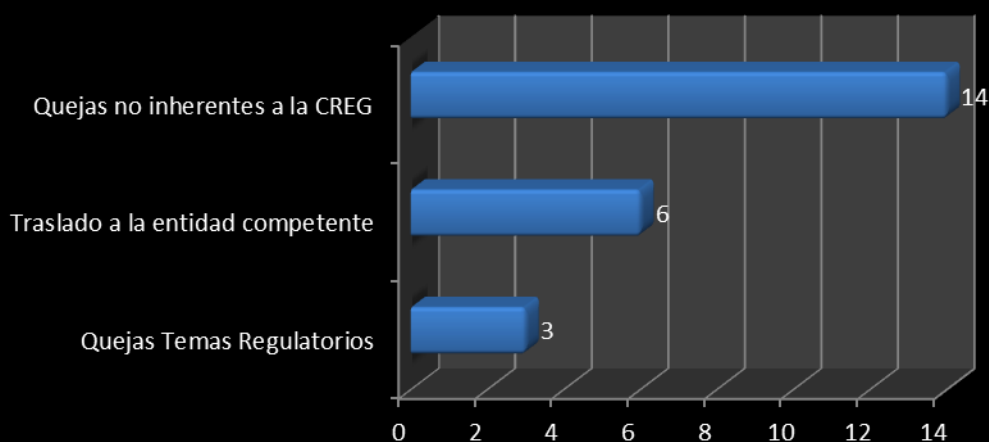


### Febrero 2012

Las 23 quejas y reclamos recibidas que corresponden al 13% del total de las PQR del mes de febrero, recibieron el siguiente trámite: 6 quejas y reclamos se les dio el respectivo traslado a la entidad competente, 3 son competencia de la CREG, respecto a temas de revisiones periódicas de las instalaciones internas de gas y cargo fijo, y 14 quejas y reclamos que no son de competencia de la CREG, pero se relacionan con la regulación fueron atendidas por la CREG, en temas de tarifas, incrementos de gas combustible y quejas solicitando la vigilancia sobre los costos de gas natural.



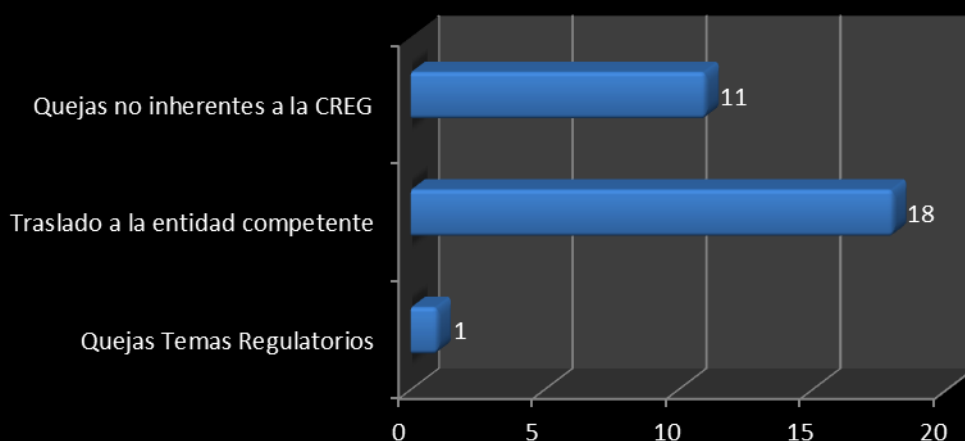
## Quejas y Reclamos Febrero 2012



## Marzo 2012

Las 30 quejas y reclamos recibidas que corresponden al 17% del total de las PQRs del mes de marzo, se les dio el siguiente trámite: 18 quejas y reclamos se les dio el respectivo traslado a la entidad competente, 1 es competencia de la CREG, que corresponde a los gasoductos relacionados con la actividad de transporte de gas natural; y 11 fueron resueltas por la Comisión, con relación a temas de tarifas para la actividad de reconexión del servicio de gas, reclamos sobre cortes de servicio de gas, quienes están obligados a aplicar metodologías y variaciones de tarifas de gas.

## Quejas y Reclamos Marzo 2012



## Abril 2012

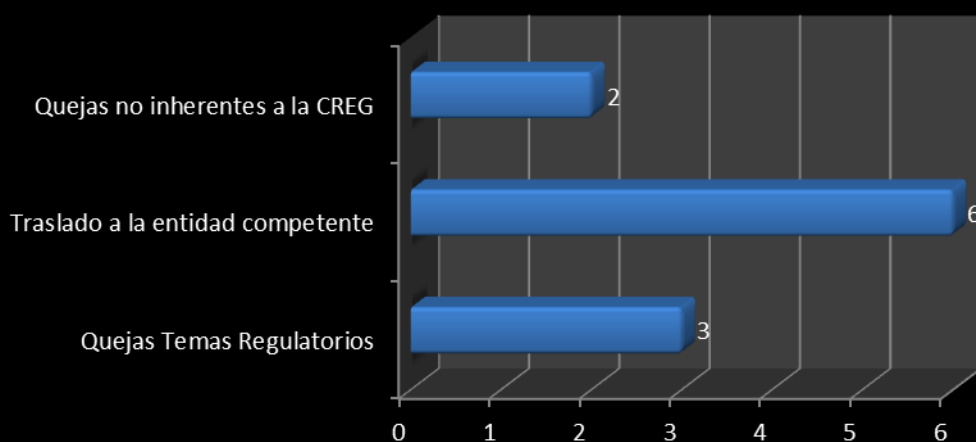
Las 16 quejas y reclamos recibidas que corresponden al 10% del total de las PQR del mes de abril, se les dio el siguiente trámite: 7 quejas y reclamos se les dio el respectivo traslado a la autoridad competente, 1 es competencia de la CREG, respecto al esquema tarifario del servicio público de gas; y 8 fueron resueltas por la CREG, con relación a las actuaciones de los prestadores del servicio de gas natural, revisiones periódicas a las instalaciones internas de gas y quien tiene la función de vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos domiciliarios.



## Mayo 2012

Las 11 quejas y reclamos recibidas que corresponden al 6% del total de las PQR del mes de mayo, se les dio el siguiente trámite: 6 quejas y reclamos se les dio el respectivo traslado a la entidad competente, 3 son competencia de la CREG, con relación a errores en el cargue de la página web de la CREG, seguimiento a la respuesta de una consulta sobre instalaciones internas, acometidas, conexiones, equipos de medidas, control o lectura de los medidores, temas sobre revisiones a las instalaciones internas de gas y suspensión del servicio; y 2 fueron resueltas por la CREG, con relación a los valores de las tarifas que los prestadores del servicio de energía eléctrica aplican a los usuarios y respuesta a Metrogas de Colombia S.A. sobre la admisión del recurso de reposición contra la decisión adoptada por la Alcaldesa del Municipio de Abrego.

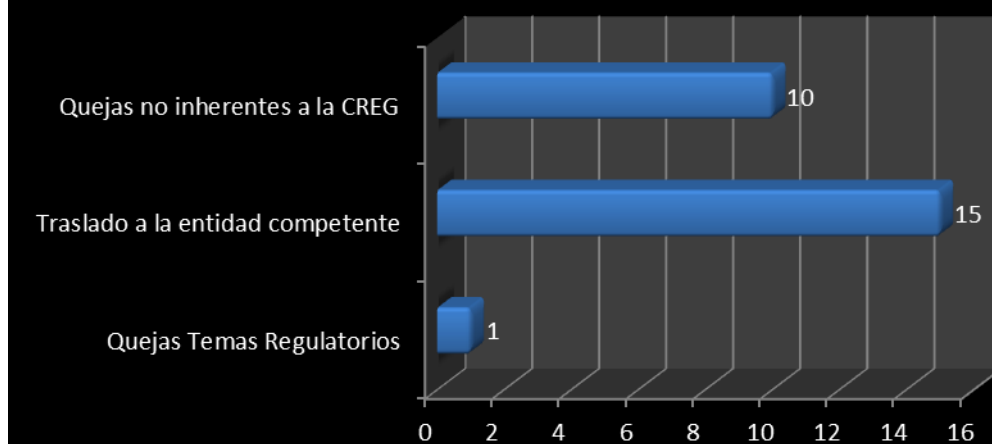
## Quejas y Reclamos Mayo 2012



## Junio 2012

Las 26 quejas y reclamos recibidas que corresponden al 13% del total de las PQRs del mes de junio, se les dio el siguiente trámite: 15 quejas y reclamos se les dio el respectivo traslado a la entidad competente, 1 es competencia de la CREG, en la que se informa sobre la propuesta de concientizar a los usuarios de la importancia y responsabilidad de realizar la revisión periódica; y 10 fueron resueltas por la CREG, en temas de corte y reconexión del servicio de gas, cortes del servicio de energía, costos de la revisión periódica de las instalaciones internas de gas combustible distribuido por redes de tubería y quejas contra gas natural Fenosa.

## Quejas y Reclamos Junio 2012



## Julio 2012

Las 29 quejas y reclamos recibidas, que corresponden al 17% del total de las PQRs del mes de julio, se les dio el siguiente trámite: 12 quejas y reclamos se les dio el respectivo traslado a la entidad competente, 5 son competencia de la CREG, con temas relacionados al seguimiento de las quejas a través la página web, de la cual genera error; quejas sobre las resoluciones 044 y 045 de 2012, metodologías tarifarias; y 12 fueron resueltas por la CREG en temas de revisiones periódicas, revisiones técnicas de gas natural, quejas sobre la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible, mecanismos de defensa de los usuarios, la entidad encargada de la supervisión y vigilancia de las empresas, temas regulatorios, respecto al funcionamiento de los medidores y cobros de reconexión.



## Agosto 2012

Las 98 quejas y reclamos recibidas, que corresponden al 38% del total de las PQRs del mes de agosto, se les dio el siguiente trámite: 15 quejas y reclamos se les dio el respectivo traslado a la entidad competente, 62 son competencia de la CREG, con temas relacionados a las resoluciones de consulta 044 y 045 de 2012, propuestas regulatorias que fueron publicadas para comentarios de los interesados, señalando el cargo variable y cargo fijo de comercialización; reclamaciones de gas natural, tema competencia de la CREG de elaborar las metodologías tarifarias que deben aplicar las empresas prestadoras del servicio, revisiones periódicas y aspectos técnicos que deben verificarse en relación a las instalaciones internas de gas natural y tarifas del servicio de gas combustible por redes de tubería; y 21 fueron resueltas por la CREG sobre quejas de facturación por parte de las empresas Efigas y Codensa, cobros

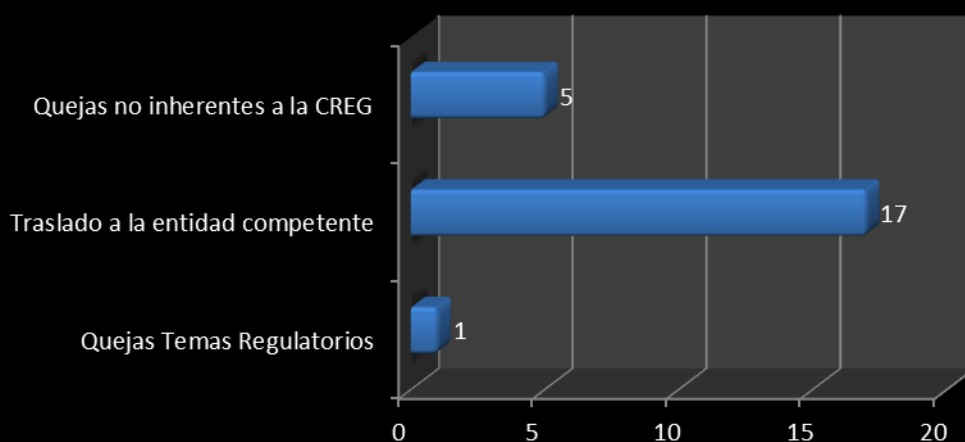
indebidos de factura de energía por la empresa de Energía de Cundinamarca, políticas públicas sobre el servicio público domiciliario de energía eléctrica, funciones de inspección, vigilancia y control de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, facturación del servicio de energía eléctrica y cambio de tarifas en el valor del metro cúbico de gas.



### Septiembre 2012

Las 23 quejas y reclamos recibidas, que corresponden al 17% del total de las PQRs del mes de septiembre, se les dio el siguiente trámite: 17 quejas y reclamos se les dio el respectivo traslado a la entidad competente, 1 es competencia de la CREG, con relación a las propuestas regulatorias de las resoluciones 044 y 045 de 2012 que fueron publicadas para comentarios de los usuarios; y 5 fueron resueltas por la CREG en temas de revisión de tarifas de la empresa Dispac Choco, queja contra gases del sur de Santander sobre servicios de gas domiciliario, visitas de revisión de las instalaciones de gas, solicitud de intervención de la CREG para la integración de los mercados de la empresa de Energía de Cundinamarca S.A. E.S.P. y Codensa S.A. E.S.P. y respecto al cobro que realiza Electricaribe S.A. E.S.P. empleando un medidor individual y un medidor comunitario.

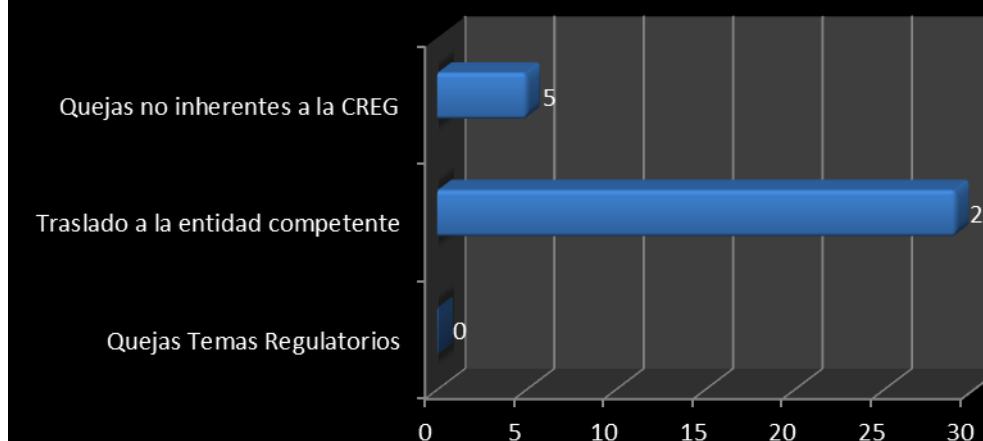
## Quejas y Reclamos Septiembre 2012



## Octubre 2012

Las 34 quejas y reclamos recibidas, que corresponden al 19% del total de las PQRs, se les dio el siguiente trámite: 29 quejas y reclamos se les dio el respectivo traslado a la entidad competente; y 5 fueron resueltas por la CREG en temas, con relación a irregularidades en la prestación del servicio de alumbrado público en el municipio de Zapatoca, incrementos de tarifas del servicio de gas, irregularidades sobre la prestación del servicio de gas natural por parte de Alcanos de Colombia y un derecho de petición que no cumple con los requisitos fijados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## Quejas y Reclamos Octubre 2012



## Noviembre 2012

Las 19 quejas y reclamos recibidas, que corresponden al 13% del total de las PQRs del mes de noviembre, se les dio el siguiente trámite: 10 quejas y reclamos se les dio el respectivo traslado a la entidad competente, 1 es competencia de la CREG, en relación a la publicación de la circular CREG No. 061 de 2012 en el banner de últimas novedades de la página web, de la cual se le informa al usuario que se verificó la queja y se procedió a su actualización y también se hace mención, en la misma solicitud del usuario, sobre el impacto del marco regulatorio del sector de energía eléctrica, incluida la regulación de los intercambios internacionales de energía; y 8 fueron resueltas por la CREG en temas, con relación a la prestación del servicio de energía eléctrica por Electricaribe S.A., e inconformidades de la prestación del servicio de energía eléctrica por parte de la empresa Electrificadora del Meta, tarifas de Enerca, prestación del servicio de alumbrado público, control, inspección y vigilancia de las empresas prestadoras de servicios públicos y costos por revisión quinquenal que realiza Surgas.



## Diciembre 2012

Las 17 quejas y reclamos recibidas, que corresponden al 16% del total de las PQRs del mes de diciembre, se les dio el siguiente trámite: 9 quejas y reclamos se les dio el respectivo traslado a la entidad competente, 3 son competencia de la CREG, con temas relacionados a la resolución 079 de 1997 (porcentaje de contribución), resolución CREG 097 de 2008, la cual establece la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica

aplicable a todos los operadores de red y a las funciones legales aplicables a los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible y; 5 fueron resueltas por la CREG en temas de cobro de la reconexión del servicio, pago exagerado por retraso en el pago de la factura en los servicios de energía eléctrica y gas combustible, derecho de petición sobre visitas de revisión de gas natural, solicitud sobre remuneración de activos de terceros utilizados en la prestación de la actividad de distribución de energía eléctrica e información sobre los derechos que tienen los usuarios de los servicios públicos domiciliarios a presentar reclamaciones contra el acto de facturación que realizan las empresas de servicios públicos.



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