



---

**Comisión de Regulación  
de Energía y Gas**

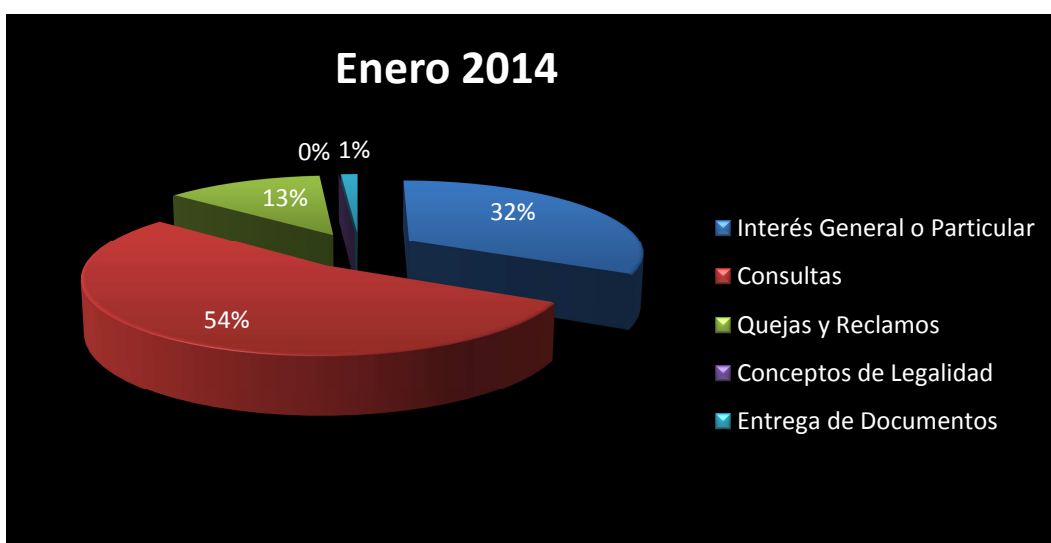
**INFORME  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS  
ENERO A MARZO 2014**

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ENERO 2014

Durante el mes de enero de 2014, la entidad recibió 151 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa es la petición de consulta con el 54%, seguida de la petición de interés general y particular con el 32%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 13%, como se muestra en la gráfica.

### Tipos de petición:

- **Consultas:** 81
- **Interés General y Particular:** 49
- **Quejas y reclamos:** 19
- **Entrega de documentos:** 2

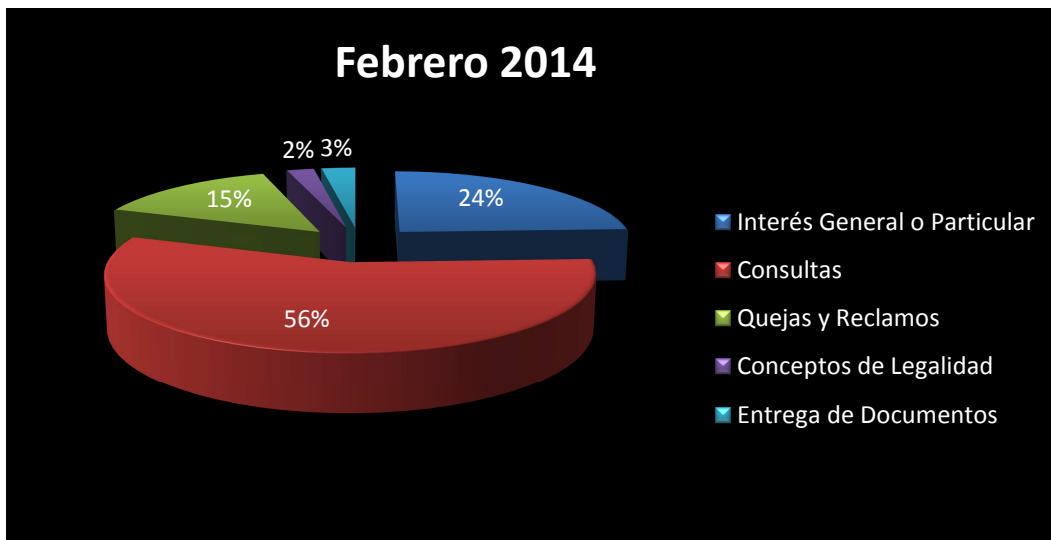


## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FEBRERO 2014

Durante el mes de febrero de 2014, la entidad recibió 185 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa son las consultas con 56%, seguida de la petición de interés general o particular con el 24%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 15% del total de PQRS, como se muestra en la gráfica.

### Tipos de petición:

- **Consultas:** 104
- **Interés General y Particular:** 45
- **Quejas y reclamos:** 27
- **Entrega de documentos:** 5
- **Conceptos de legalidad:** 4

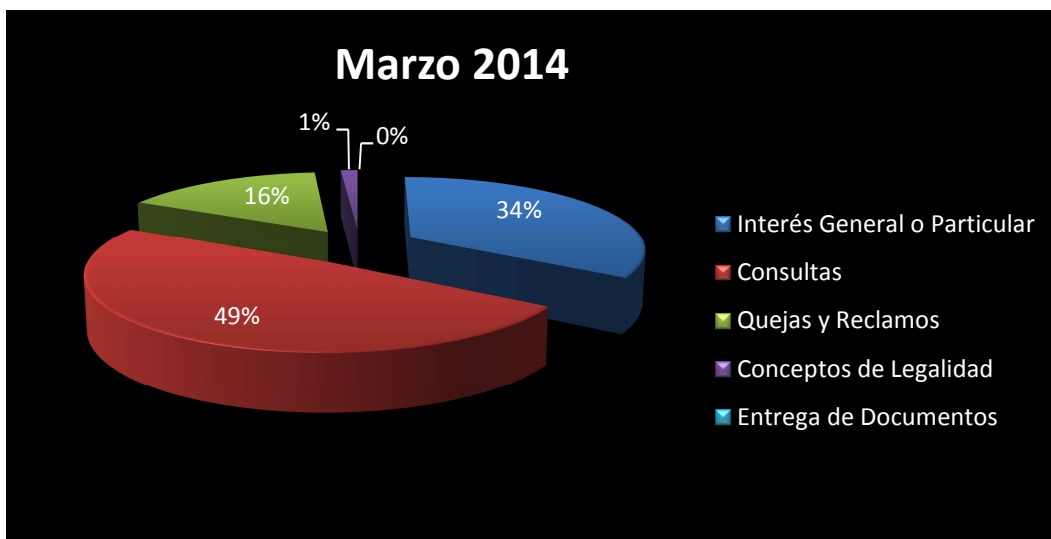


### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MARZO 2014

Durante el mes de marzo de 2014, la entidad recibió 150 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa son las consultas con 49%, seguida de la petición de interés general o particular con el 34%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 16% del total de PQRS, como se muestra en la gráfica.

#### Tipos de petición:

- **Consultas:** 73
- **Interés General y Particular:** 51
- **Quejas y reclamos:** 24
- **Entrega de documentos:** 0
- **Conceptos de legalidad:** 2



## **PETICIONES**

### **ENERO 2014**

- Durante el mes de enero de 2014, la entidad recibió 81 consultas relacionadas con temas de aplicación de las Resoluciones CREG 137 de 2013, CREG 171 de 2011, CREG 156 de 2012, CREG 202 de 2013, CREG 133 de 2011 entre otras, también se consultaron sobre temas de usuarios no regulados, cambio de unidades constructivas, aplicación del cobro de energía reactiva, precios de energía eléctrica, compensación por mala calidad de energía, proceso de selección del sector de gas, alumbrado público, subsidios a instalaciones internas y derechos de conexión para el suministro de gas y combustible por redes, entre otros.
- 49 peticiones de interés general y particular, relacionadas con temas sobre el cobro de tarifa de alumbrado público, solicitud sobre la normatividad en las revisiones técnicas a instalaciones de gas, solicitud de certificados de cargos de distribución y comercialización de gas combustible por red de tuberías, aplicación de la resolución CREG 001 de 2014, solicitud de publicación de estudios relacionados con la metodología de remuneración de la actividad de distribución de energía, solicitud de reglamentación económica de los servicios de energía eléctrica y gas, entre otros.
- 2 peticiones de entrega de documentos, sobre solicitud de información.

### **FEBRERO 2014**

- Durante el mes de febrero de 2014, la entidad recibió 104 consultas sobre las etapas que deben surtir la elaboración de una resolución, vigencia tarifaria, líneas de conducción eléctrica en áreas urbanas, cargos de distribución de algunos municipios, certificación de seguridad eléctrica en Colombia, aplicación de las resoluciones CREG 003 y 005 de 2014, CREG 202 de 2013, plantas menores para el mercado secundario del cargo por confiabilidad, regulación para autogeneradores, venta de energía eléctrica, proveniente de una planta de plasma gasificación, aumento de tarifas de gas domiciliario de la empresa Alcanos entre otras.
- 45 peticiones de interés general y particular, relacionadas con temas sobre comentarios a la agenda regulatoria, solicitud de certificaciones planes de expansión, solicitudes de información, carga de información sobre calidad de la potencia entre otras.
- 5 peticiones de entrega de documentos sobre solicitud de copias de resoluciones y documentos CREG.

- 4 conceptos de legalidad sobre contratos de condiciones uniformes.

## **MARZO 2014**

- Durante el mes de marzo de 2014, la entidad recibió 73 consultas sobre medidores de energía inteligentes, aplicación de las resoluciones CREG 133 de 2011, CREG 024 de 2013, 137 de 2013, aplicación de garantía para diferencial de energía asociada al cambio en el IHF, instalación sobre frontera de servicios auxiliares de Termocol 220 KV, aplicación del cobro de energía reactiva, cálculo IAOM para zonas no interconectadas según resolución vigente, concepto persona natural o jurídica con autogeneración para autoconsumo, variación costos de energía, concepto sobre la figura de cogenerador y productor marginal y cobro de energía reactiva entre otras.
- 51 peticiones de interés general y particular, sobre tarifas de gas propano, determinación del WACC de los sectores de energía y gas, solicitud copia de expedientes tarifarios para los mercados relevantes conformados en las resoluciones CREG 170 y 171 de 2013, áreas de servicio exclusivo de gas natural, solicitud de cargas de archivos de calidad de la potencia, aplicación de la resolución CREG 003 de 2014, solicitud de certificaciones, entre otros.
- 2 conceptos de legalidad sobre análisis de legalidad en distintos contratos de condiciones uniformes.

## ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

### ENERO 2014

- De las 19 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, 17 no fueron competencia de la CREG, se trasladaron a la empresa o entidad competente.
- 2 quejas, reclamos y sugerencias, que no contienen una queja o reclamo y que no corresponden a los servicios prestados por la CREG, pero se les ha dado el trámite correspondiente y retroalimentan al proceso de regulación de la entidad, orientando a los ciudadanos en temas sobre irregularidades en el procedimiento de revisión y cambio de medidor de energía eléctrica e intervención y vigilancia a las respectivas empresas comercializadoras de GLP en el Municipio de Muzó; dichas quejas están distribuidas de la siguiente manera:

Temas de las Quejas, reclamos y sugerencias	Total
Reclamos sobre visitas técnicas y RTR de gas	6
Cortes, suspensión, fugas e instalación del svc de gas	6
Abuso de posición dominante	2
GLP e Hidrocarburos	2
Energía	3
<b>Total</b>	<b>19</b>

### Metodología de Análisis

Análisis	Total
Traslado	17
Orientación al Ciudadano	2
Quejas contra la CREG	0

### FEBRERO 2014

- De las 27 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, 20 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, no fueron competencia de la CREG, se trasladaron a la empresa o entidad competente.
- 3 comunicaciones, que no contienen una queja, reclamo o sugerencia sobre la gestión administrativa de la entidad, manejo de los recursos sobre funcionarios o gestión de la entidad, pero están relacionadas con servicio al ciudadano y se orientó en los siguientes temas: **I)** Los usuarios del grupo de tecnología de ISA, reportan lentitud en la página de la CREG, y solicitan validar y mejorar la conexión; **II)** Solicitud sobre estado de petición a usuaria en la que aduce no haber recibido aún respuesta por parte de la entidad; **III)** Invitación a asistir a las 6 ferias nacionales de servicio al ciudadano, que el DNP ha programado durante el año.

- 4 comunicaciones, que no contienen una queja, reclamo o sugerencia, que no corresponden a los servicios prestados por la CREG, pero se les ha dado el trámite correspondiente y retroalimentan al proceso de regulación de la entidad, orientando a los ciudadanos en temas respecto a reclamos sobre incrementos del servicio de energía eléctrica, regulación sobre suspensión y reconexión de gas y el valor real de la venta de gas de cilindro.

Las anteriores quejas, reclamos y sugerencias, están distribuidas de la siguiente manera:

Temas de las Quejas, reclamos y sugerencias	Total
Suspensión, prestación y conexión del svc de gas natural	8
Revisiones técnicas reglamentarias	6
Incremento, interrupción y prestación del svc de energía	7
Valor de la venta de GLP	2
Reclamo respuesta de petición	1
Errores página Web	1
Regulación de suspensión y reconexión de gas natural	1
Programación ferias nacionales de svc al ciudadano	1
<b>Total</b>	<b>27</b>

### Metodología de Análisis

Análisis	Total
Traslado	20
Orientación al Ciudadano	7
Quejas contra la CREG	0

### MARZO 2014

- De las 24 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, 20 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, no fueron competencia de la CREG, se trasladaron a la empresa o entidad competente.
- 1 comunicación, que no contiene una queja, reclamo o sugerencia relacionada con la gestión administrativa de la entidad, manejo de los recursos sobre funcionarios o gestión de la entidad, pero está relacionada con servicio al ciudadano y se orientó con relación a: **I)** Inconformidad por la respuesta recibida, sobre el tiempo y el resultado de consulta de la resolución CREG 169/2013.
- 3 comunicaciones, que no contienen una queja, reclamo o sugerencia, que no corresponden a los servicios prestados por la CREG, pero se les ha dado el trámite correspondiente y retroalimentan al proceso de regulación de la entidad, orientando a los ciudadanos en temas sobre inconformidades en la prestación del

servicio de energía, cobro de cargo fijo, regulación en la suspensión y reconexión del servicio de gas y abuso de posición dominante de una empresa de servicios públicos domiciliarios.

Las anteriores quejas, reclamos y sugerencias, están distribuidas de la siguiente manera:

<b>Temas de las Quejas, reclamos y sugerencias</b>	<b>Total</b>
Revisiones técnicas reglamentarias	8
Suspensión, prestación, reconexión y cobros del svc de energía eléctrica	7
Suspensión, prestación, reconexión y cobros del svc de gas natural	6
Regulación de suspensión y reconexión de gas natural	1
Abuso de posición dominante	1
Inconformidad en respuesta a petición	1
<b>Total</b>	<b>24</b>

### **Metodología de Análisis**

<b>Análisis</b>	<b>Total</b>
Traslado	20
Orientación al Ciudadano	4
Quejas contra la CREG	0

En las tablas anteriores se observa que el tema más consultado son, las revisiones técnicas reglamentarias a las instalaciones internas de gas natural.

Al respecto, es importante aclarar que a cada una de las comunicaciones recibidas, se les dio el trámite correspondiente y no hubo ninguna, queja, reclamo o sugerencia relacionada con la gestión administrativa de la entidad, manejo de los recursos, sobre funcionarios o gestión de la entidad.

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