

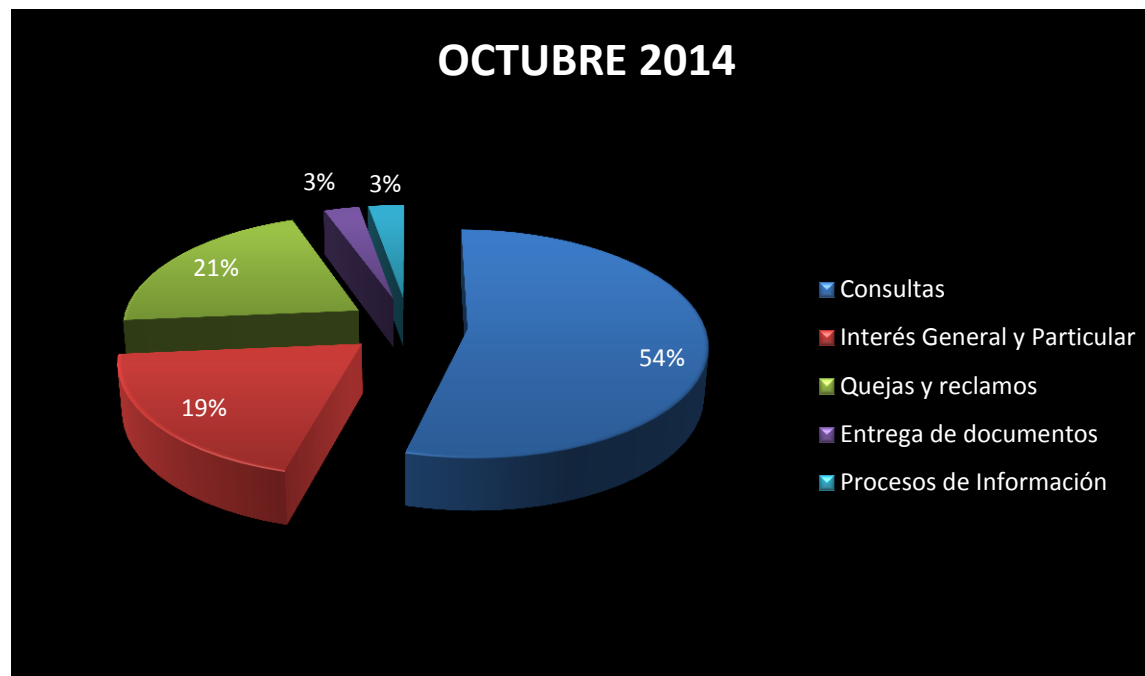
**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL  
TRIMESTRE  
OCTUBRE- DICIEMBRE DE 2014**

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OCTUBRE 2014

Durante el mes de Octubre de 2014, la entidad recibió 71 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Las peticiones más representativas son las de consulta con 54% y las de interés general o particular con el 19%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias representan el 21% del total de PQRS. En menor porcentaje corresponde a las de entrega de documentos y conceptos de legalidad con el 3%.

### Tipos de petición:

- Consultas: 39
- Interés General y Particular: 14
- Quejas y reclamos: 15
- Entrega de documentos: 1
- Procesos de Información: 0

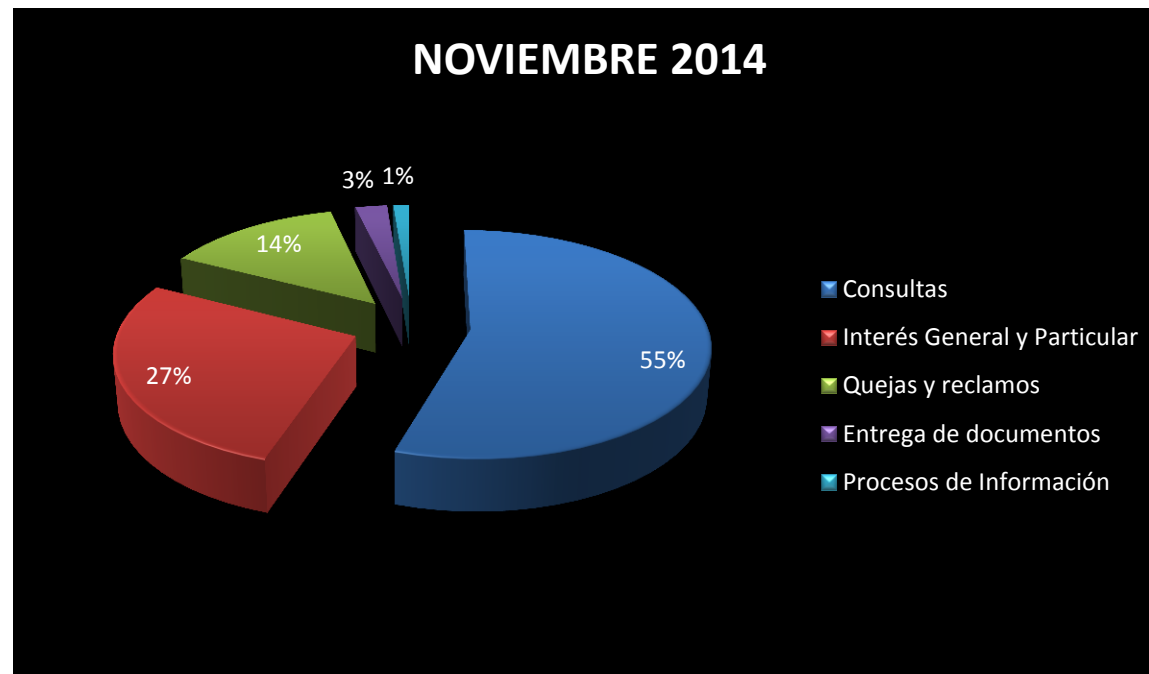


## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS NOVIEMBRE 2014

Durante el mes de Noviembre de 2014, la entidad recibió 80 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. La petición más Representativa es la de consulta con 55%, seguida de la petición de interés general o particular con el 27%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias corresponden al 14% del total de PQRS, en menor porcentaje corresponde a la entrega de documentos con un 3% y los procesos de información que representan un 1% como se muestra en la gráfica.

### Tipos de petición:

- Consultas: 44
- Interés General y Particular: 22
- Quejas y reclamos: 11
- Entrega de documentos: 2
- Procesos de Información: 1

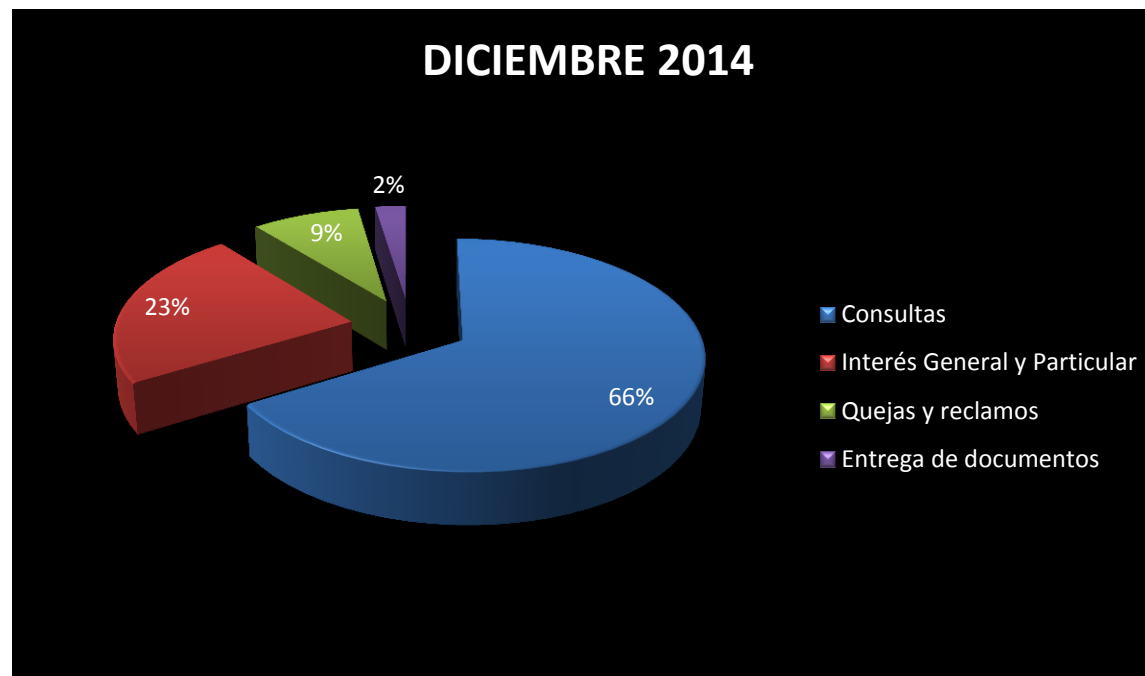


## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DICIEMBRE 2014

Durante el mes de Diciembre de 2014, la entidad recibió 83 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. La petición más representativa es la de consulta con 66%, seguida de la petición de interés general o particular con el 23%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias representan el 9% de las PQRS. En un menor porcentaje la entrega de documentos un 2% como se muestra en la gráfica.

### Tipos de petición:

- Consultas: 55
- Interés General y Particular: 19
- Quejas y reclamos: 7
- Entrega de documentos: 2



## **ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS IV TRIMESTRE DE 2014.**

- De las 33 quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el cuarto trimestre del año 2014, 27 no fueron competencia de la CREG, estos fueron trasladados a la entidad competente para su oportuna respuesta.
- 5 de las de las comunicaciones radicadas como PQRS no contienen una queja o reclamo por los servicios que presta la CREG. No obstante se tramitaron en aras de brindar orientación al ciudadano sobre diversos temas.

### **RESUMÉN**

<b>ANALISIS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Traslado</b>	<b>27</b>
<b>Orientación al Ciudadano</b>	<b>5</b>
<b>Quejas contra la CREG</b>	<b>0</b>

# QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS IV TRIMESTRE 2014

