



---

**Comisión de Regulación  
de Energía y Gas**

# **DEPURACIÓN DE LOS INFORMES DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA CREG**

**DOCUMENTO INTERNO  
14-11-2014**

**CIRCULACIÓN:  
SIN RESTRICCIÓN**

# DEPURACIÓN DE LOS INFORMES DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA CREG

## 1. ANTECEDENTES

La Comisión de Regulación de Energía y Gas ha venido elaborando informes trimestrales de las quejas y reclamos recibidas y de su tratamiento, los cuales se encuentran publicados en el portal web de la Entidad.

Una revisión de estos informes dentro de las actividades del sistema de gestión de la calidad permitió identificar la necesidad de depurar dichos informes, dado que la CREG estaba clasificando como quejas y reclamos de su competencia manifestaciones y clamores de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que no corresponden a una queja por la conducta de un funcionario de la Entidad, ni a un reclamo por la calidad de los servicios prestados.

## 2. OBJETIVO

El objetivo de este documento es mostrar los resultados de la depuración de los informes de quejas y reclamos de los tres últimos trimestres.

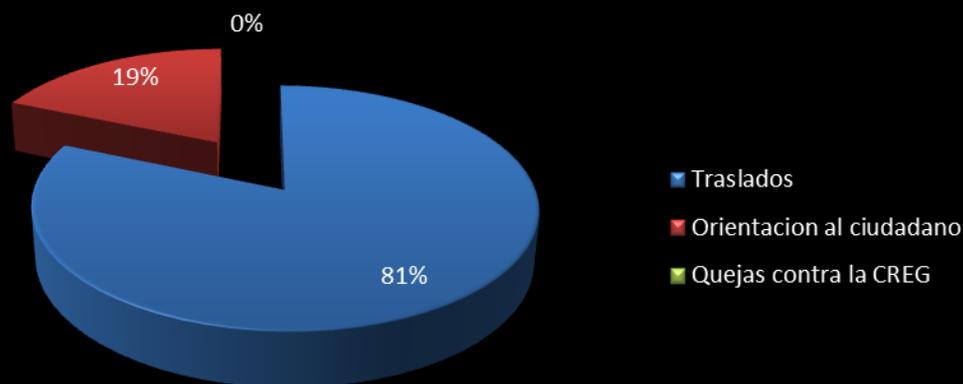
## 3. DEPURACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

### TRIMESTRE I DE 2014.

- De las 70 quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer trimestre del año 2014, 57 no fueron competencia de la CREG, estas fueron trasladadas a la entidad competente para su oportuna respuesta.
- Se analizaron las 13 de las quejas, reclamos y sugerencias restantes y se constató que NO contienen una queja por la conducta de un funcionario o un reclamo por los servicios prestados por la CREG. Sin embargo, la CREG le responde al ciudadano con el propósito de orientarlo sobre los temas planteados.

Distribución porcentual

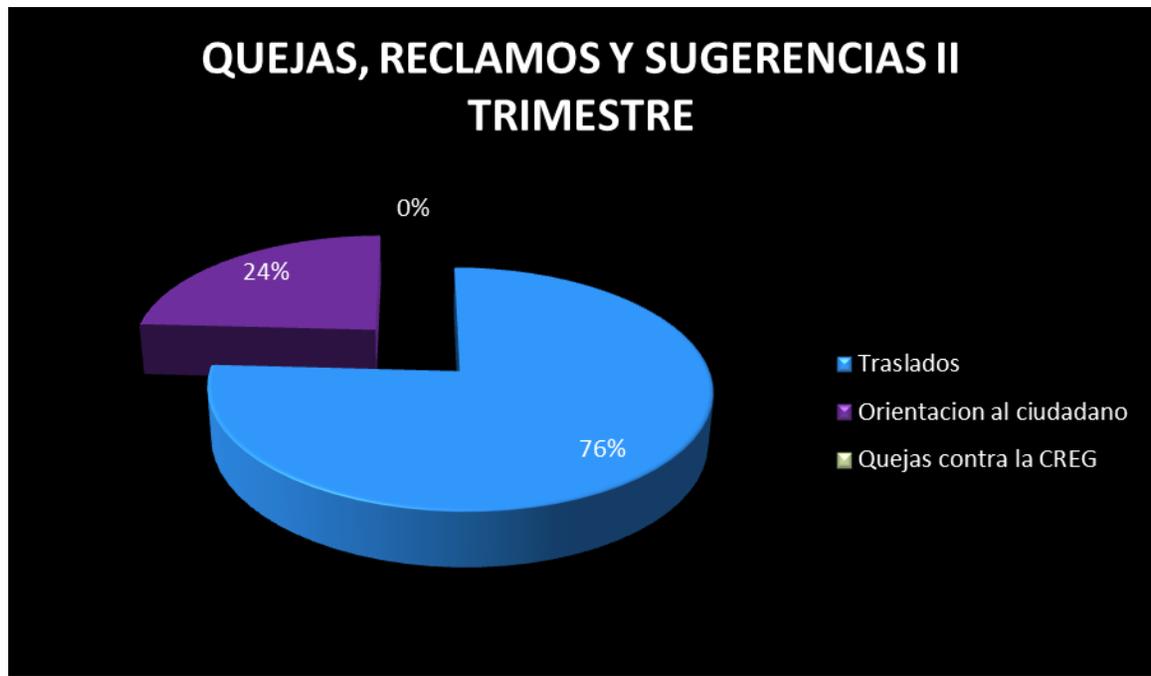
## QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES I TRIMESTRE 2014



### TRIMESTRE II DE 2014.

- De las 87 quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer trimestre del año 2014, 66 no fueron competencia de la CREG, estos fueron trasladados a la entidad competente para su oportuna respuesta.
- Las 21 quejas, reclamos y sugerencias restantes NO contienen una queja o reclamo que corresponda a los servicios prestados por la CREG. Sin embargo, la CREG le responde al ciudadano con el propósito de orientarlo sobre los temas planteados.

Distribución porcentual



#### TRIMESTRE III DE 2014.

- De las 79 quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer trimestre del año 2014, 65 no fueron competencia de la CREG, estos fueron trasladados a la entidad competente para su oportuna respuesta.
- 14 de las quejas, reclamos y sugerencias restantes NO contienen una queja o reclamo que corresponda a los servicios prestados por la CREG. Sin embargo, la CREG le responde al ciudadano con el propósito de orientarlo sobre los temas planteados.

## QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS III TRIMESTRE

