

# **INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DEL TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE DE 2014**



---

**Comisión de Regulación  
de Energía y Gas**

**CIRCULACIÓN SIN RESTRICCIÓN**

**DOCUMENTO INTERNO**

**21-11-2014**

## **INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DEL TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE DE 2014**

La Comisión de Regulación de Energía y Gas presenta el informe de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el tercer trimestre de 2014 y de su tratamiento.

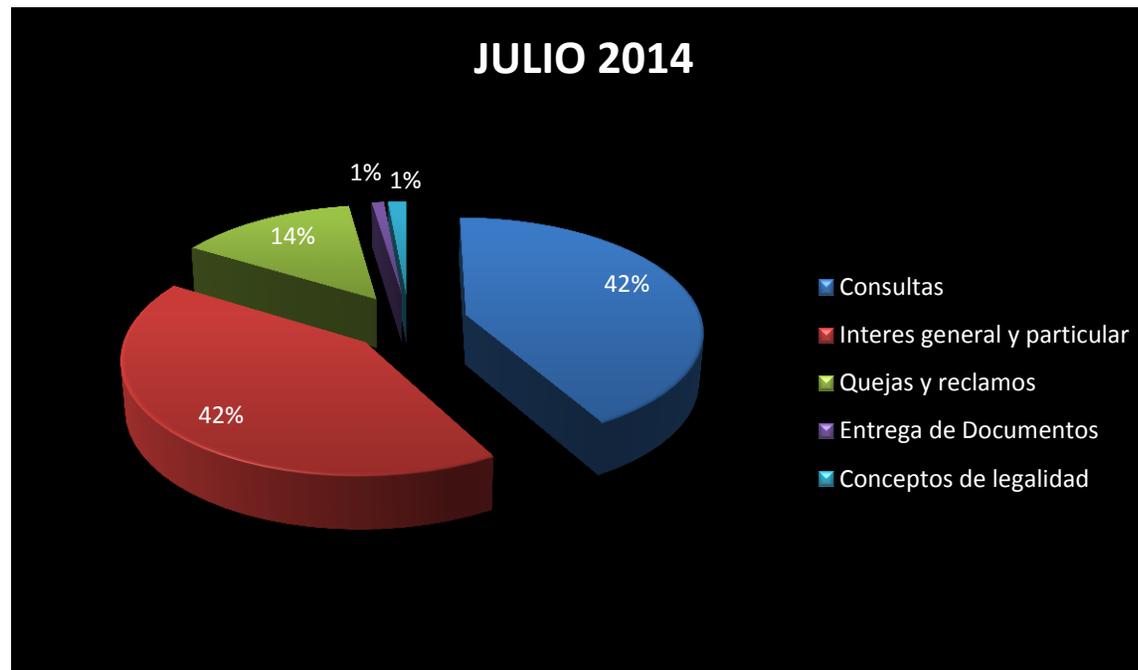
Este informe no incluye las peticiones que deben resolverse mediante la expedición de actos administrativos unilaterales, en los términos del artículo 106 y siguientes de la Ley 142 de 1994, las cuales se atienden en los términos de dicha ley y no en los términos establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo para el derecho de petición. Tampoco contiene las observaciones y sugerencias que se reciben dentro del proceso de consulta de los proyectos de regulación de carácter general, los cuales se responden en los términos establecidos en el Decreto 2696 de 2004.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JULIO 2014

Durante el mes de Julio de 2014, la entidad recibió 208 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Las peticiones más representativas son las de consulta con 42% y las de interés general o particular con el 42%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias representan el %14 del total de PQRS. En menor porcentaje corresponde a las de entrega de documentos y conceptos de legalidad con el 1%.

### Tipos de petición:

- Consultas: 87
- Interés General y Particular: 87
- Quejas y reclamos: 29
- Entrega de documentos: 2
- Concepto de legalidad: 3

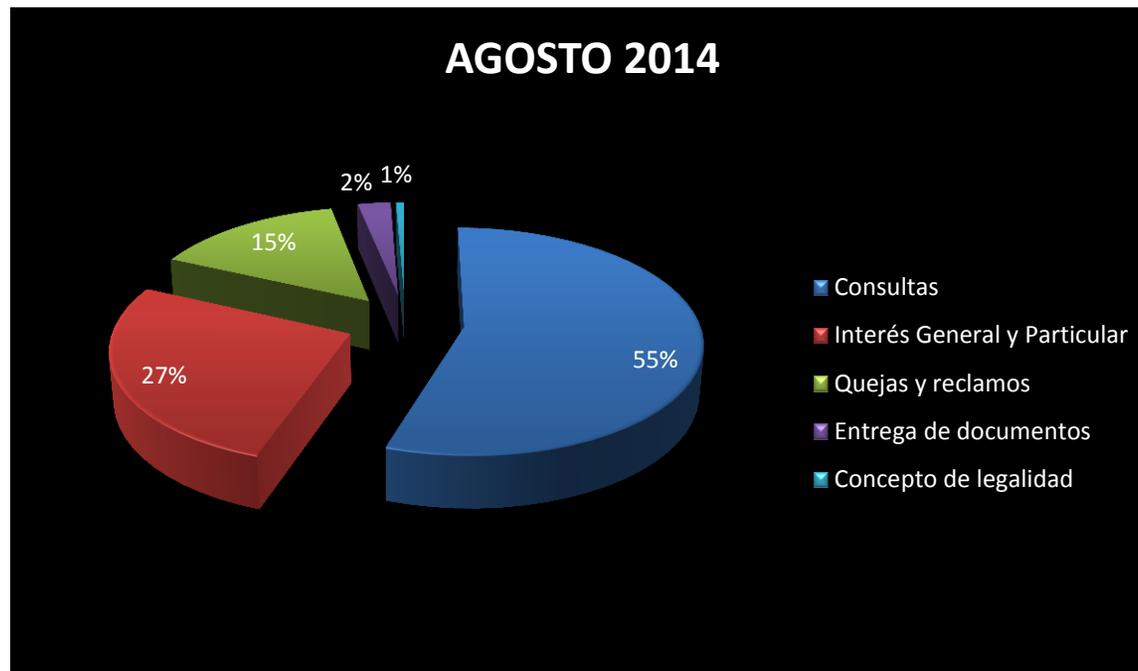


## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS AGOSTO 2014

Durante el mes de Agosto de 2014, la entidad recibió 154 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 15% del total de PQRS, en menor porcentaje corresponde a la entrega de documentos con un 2% y los conceptos de legalidad que representan un 1% como se muestra en la gráfica.

### Tipos de petición:

- Consultas: 85
- Interés General y Particular: 41
- Quejas y reclamos: 23
- Entrega de documentos: 4
- Concepto de legalidad: 1

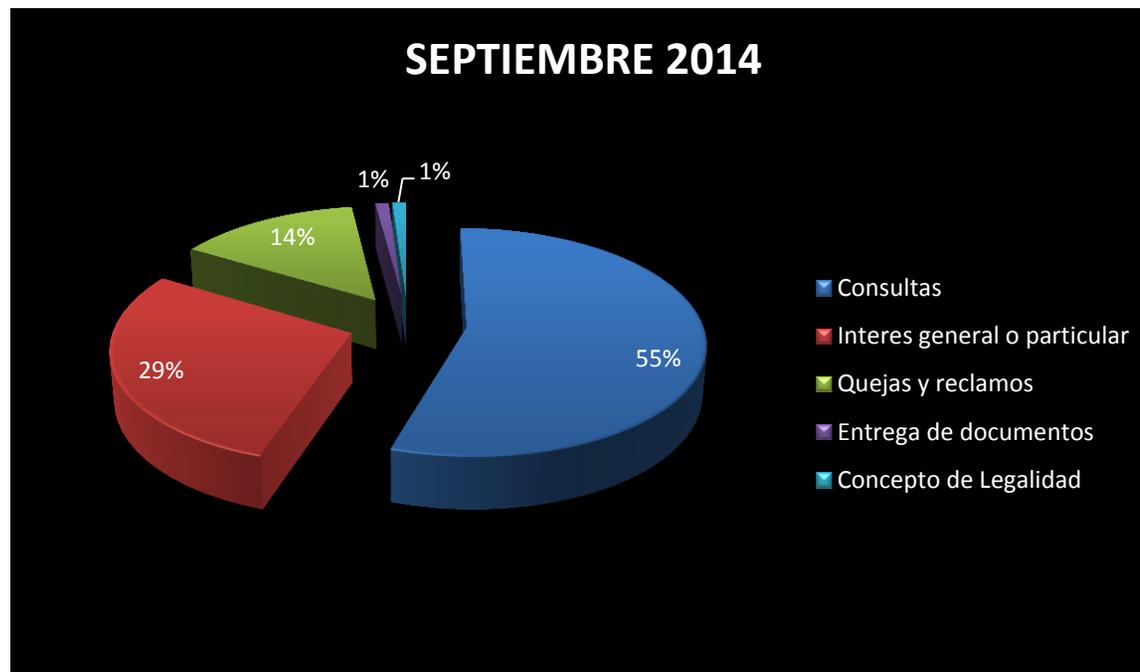


## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEPTIEMBRE 2014

Durante el mes de Septiembre de 2014, la entidad recibió 189 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 29%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias representan el 14% de las PQRs. En un menor porcentaje la entrega de documentos un 1% y los conceptos de legalidad un 1% del total de PQRs, como se muestra en la gráfica.

### Tipos de petición:

- **Consultas:** 104
- **Interés General y Particular:** 54
- **Quejas y reclamos:** 27
- **Entrega de documentos:** 2
- **Concepto de legalidad:** 2



## ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

### III TRIMESTRE DE 2014.

- De las 79 quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el tercer trimestre del año 2014, 65 no fueron competencia de la CREG, estos fueron trasladados a la entidad competente para su oportuna respuesta.
- Las restantes 14 comunicaciones clasificadas por la Entidad como quejas, reclamos y sugerencias NO contienen una queja por la conducta de un funcionario de la Comisión ni un reclamo por los servicios prestados por la Entidad, pero ésta les dio respuesta brindando información al usuario sobre los temas propuestos.

