



---

**Comisión de Regulación  
de Energía y Gas**

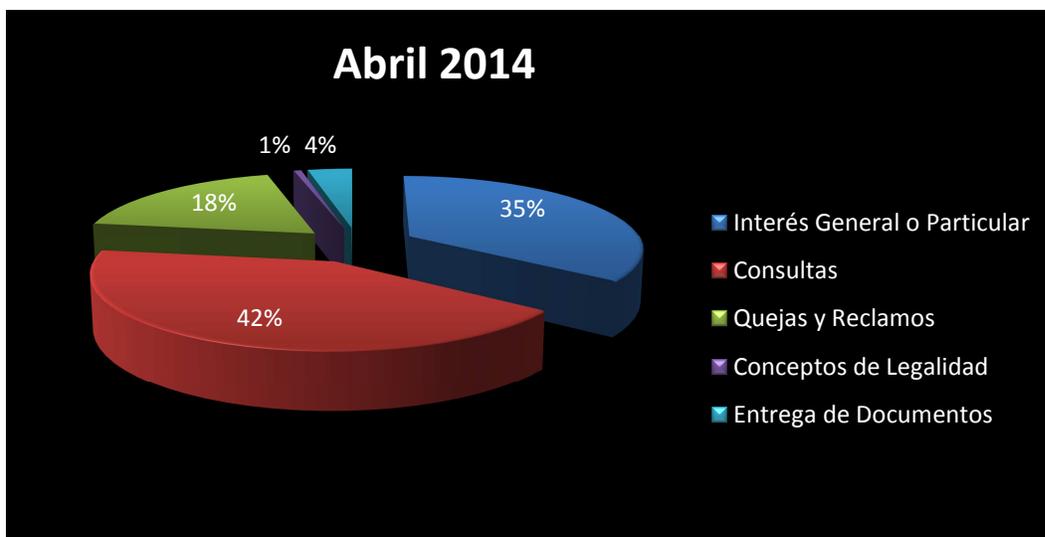
**INFORME  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS  
ABRIL A JUNIO 2014**

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ABRIL 2014

Durante el mes de abril de 2014, la entidad recibió 168 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa son las consultas con 42%, seguida de la petición de interés general o particular con el 35%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 18% del total de PQRS, como se muestra en la gráfica.

### Tipos de petición:

- **Consultas:** 71
- **Interés General y Particular:** 59
- **Quejas y reclamos:** 31
- **Entrega de documentos:** 6
- **Concepto de legalidad:** 1

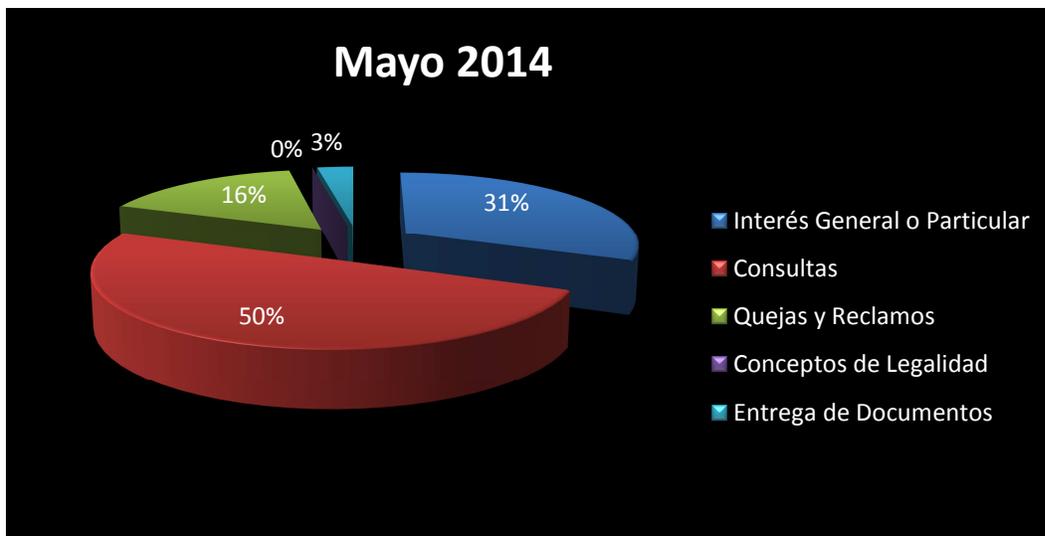


## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MAYO 2014

Durante el mes de mayo de 2014, la entidad recibió 173 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa son las consultas con 50%, seguida de la petición de interés general o particular con el 31%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 16% del total de PQRS, como se muestra en la gráfica.

### Tipos de petición:

- **Consultas:** 86
- **Interés General y Particular:** 54
- **Quejas y reclamos:** 28
- **Entrega de documentos:** 5

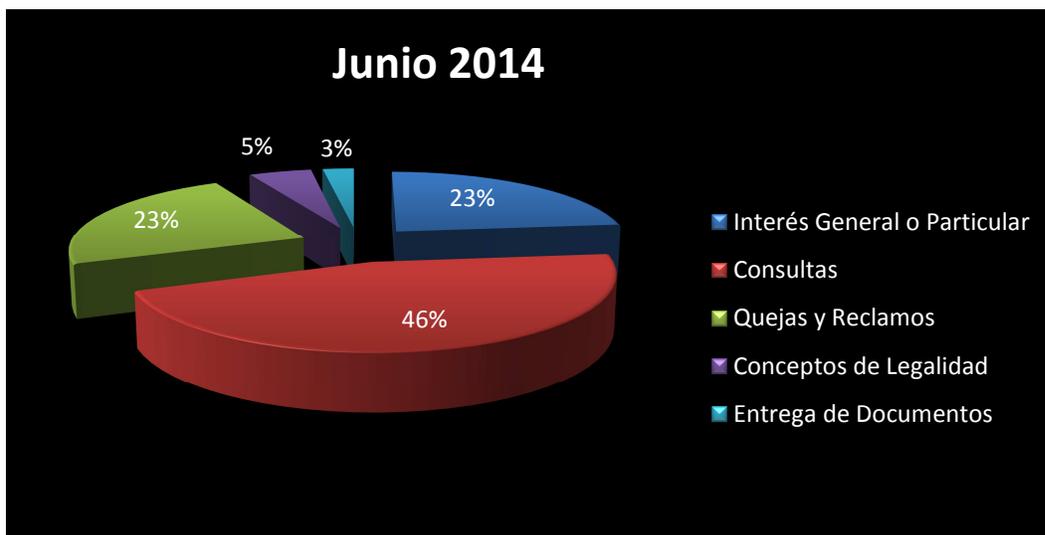


### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JUNIO 2014

Durante el mes de junio de 2014, la entidad recibió 120 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa son las consultas con 46%, seguida de la petición de interés general o particular con el 23%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 23% del total de PQRS, como se muestra en la gráfica.

#### Tipos de petición:

- **Consultas:** 55
- **Interés General y Particular:** 28
- **Quejas y reclamos:** 28
- **Entrega de documentos:** 3
- **Conceptos de legalidad:** 6



## **PETICIONES**

### **ABRIL 2014**

- Durante el mes de abril de 2014, la entidad recibió 71 consultas, relacionadas con temas de las resoluciones de operación eléctrica, venta de energía bajo el régimen de zonas francas, preguntas y aclaraciones del proceso de selección del sector de gas, consulta sobre medidores de energía eléctrica, energías renovables, consulta de resolución CREG 134 de 2013, procedimientos a seguir para realizar mantenimientos tipo A y B de cilindros de GLP, consulta sobre el uso de las transferencias en el sector eléctrico, aspectos del proceso de selección del agente de infraestructura, entre otros.
- 59 peticiones de interés general y particular, relacionadas con temas de tarifas en gas, GLP y energía eléctrica, solicitud de información y certificaciones sobre cargos aprobados, entre otros.
- 6 peticiones de entrega de documentos, sobre solicitud de copias de diferentes resoluciones CREG.
- 1 concepto de legalidad, sobre contrato de condiciones uniformes.

### **MAYO 2014**

- Durante el mes de mayo de 2014, la entidad recibió 86 consultas sobre cálculo IAOMT para zonas no interconectadas, aplicación de las resoluciones CREG 097 de 2008, CREG 057 de 1996, tarifas de energía para el sector comercial y rural, regulación en materia de calidad, en la prestación de gas natural domiciliario, asignación de costos entre usuarios, precisiones sobre la aplicación del factor multiplicador de poder calorífico y fórmula tarifaria, cobros en la facturación de gas natural, aumento del precio de gas, revisiones periódicas de gas natural, aplicación sobre opción tarifaria, resolución CREG 168 de 2008, mantenimiento de instalaciones de gas, aplicación de mejora de IHF'S, consultas de proyectos termoeléctricos entre otras.
- 54 peticiones de interés general y particular, relacionadas con temas sobre solicitud de taller sobre la resolución CREG 26 de 2014, revisión de expedientes tarifarios, solicitud de certificados de cargos de distribución y comercialización de gas combustible por redes de tubería, solicitud de reglamentación económica de los servicios de energía eléctrica y gas, solicitud de publicación de documento CREG No. 019 de 2014, entre otras.
- 5 peticiones de entrega de documentos sobre solicitud de copias de diferentes resoluciones CREG y conceptos.

## **JUNIO 2014**

- Durante el mes de junio de 2014, la entidad recibió 55 consultas sobre medidas de protección, respecto a la ubicación de postes y cableados eléctricos, definición de condiciones contractuales especiales para la atención de municipios, que actualmente no están conectados al SNT, revisión de actos administrativos de regulación tarifaria de gas, contratos de suministro de energía, facturación y recaudo del impuesto, componentes del valor de la energía eléctrica, sector no regulado, revisiones periódicas de gas domiciliario, consulta sobre resolución CREG 089 de 2013, comercialización de energía, activos STR entre otros.
- 28 peticiones de interés general y particular, sobre solicitud de certificados de cargos de distribución y comercialización de gas combustible por red de tubería, solicitud de información sobre tarifas de GLP por redes y solicitud de información.
- 3 peticiones de entrega de documentos, sobre solicitud de información de documentos soporte CREG a diferentes resoluciones.
- 6 conceptos de legalidad, sobre contratos de condiciones uniformes.

## ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

### ABRIL 2014

- De las 31 quejas, reclamos y sugerencias, 21 no fueron competencia de la CREG, se trasladaron a la empresa o entidad competente.
- 1 comunicación, que no contiene 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 con relación a: **I) Sugerencia a la página Web**, en que las normas sean discriminadas por sector, para una mejor búsqueda.
- 9 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 revisiones a las instalaciones internas de gas, recuperación de energía, distribución y comercialización minorista de GLP, alza de las tarifas, por parte de la empresa Alcanos de Colombia e irregularidades en la prestación del servicio de alumbrado público.

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

Temas de las Quejas, reclamos y sugerencias	Total
Suspensión, prestación, suministro y cobros del svc de gas natural	14
Cortes, prestación y cobros del svc de energía eléctrica	9
Revisiones a las instalaciones internas de gas	4
Prestación del svc de alumbrado público	2
Distribución y Comercialización minorista de GLP	1
Sugerencia a la página Web de la CREG	1
<b>Total</b>	<b>31</b>

### Metodología de Análisis

Análisis	Total
Traslado	21
Orientación al Ciudadano	10
Quejas contra la CREG	0

### MAYO 2014

- De las 28 quejas, reclamos y sugerencias, 20 no fueron competencia de la CREG, se trasladaron a la empresa o entidad competente.
- 1 comunicación, que no contiene una queja, reclamo o sugerencia sobre 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) Reclamo sobre respuesta de petición**, de acuerdo al término legal en que se radicó.

- 7 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 revisiones a las instalaciones internas de gas, cambio de medidores, alza de tarifas de energía, causales de suspensión del servicio público domiciliario de energía eléctrica, tarifas de GLP, cobro de los consumos dejados de facturar e inconformidades con la ventilación de recintos interiores, donde se instalan artefactos que emplean gases combustibles para uso doméstico.

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

<b>Temas de las Quejas, reclamos y sugerencias</b>	<b>Total</b>
Suspensión, prestación e instalación del svc de gas natural	14
Cortes, prestación, tarifas y costos del svc de energía eléctrica	9
Revisiones a las instalaciones internas de gas	3
Reclamo respuesta de petición	1
Tarifas de GLP	1
<b>Total</b>	<b>28</b>

### **Metodología de Análisis**

<b>Análisis</b>	<b>Total</b>
Traslado	20
Orientación al Ciudadano	8
Quejas contra la CREG	0

### **JUNIO 2014**

- De las 28 quejas, reclamos y sugerencias, 25 no fueron competencia de la CREG, se trasladaron a la empresa o entidad competente.
- 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 la competencia de la CREG, en proyectos de metodologías tarifarias, que deben aplicar las empresas en los sectores de gas combustible y quien es la entidad que vigila y controla a los prestadores de servicio, indicadores de eficiencia y sobre un reclamo a la empresa Emsa.

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

<b>Temas de las Quejas, reclamos y sugerencias</b>	<b>Total</b>
Suspensión, prestación y reconexión del svc de gas natural	13
Cortes, prestación, tarifas y costos de consumo del svc de energía eléctrica	8
Revisiones técnicas reglamentarias a las instalaciones internas de gas	6
Inconformidad respuesta a una petición	1
<b>Total</b>	<b>28</b>

### **Metodología de Análisis**

<b>Análisis</b>	<b>Total</b>
Traslado	25
Orientación al Ciudadano	3
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**