



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

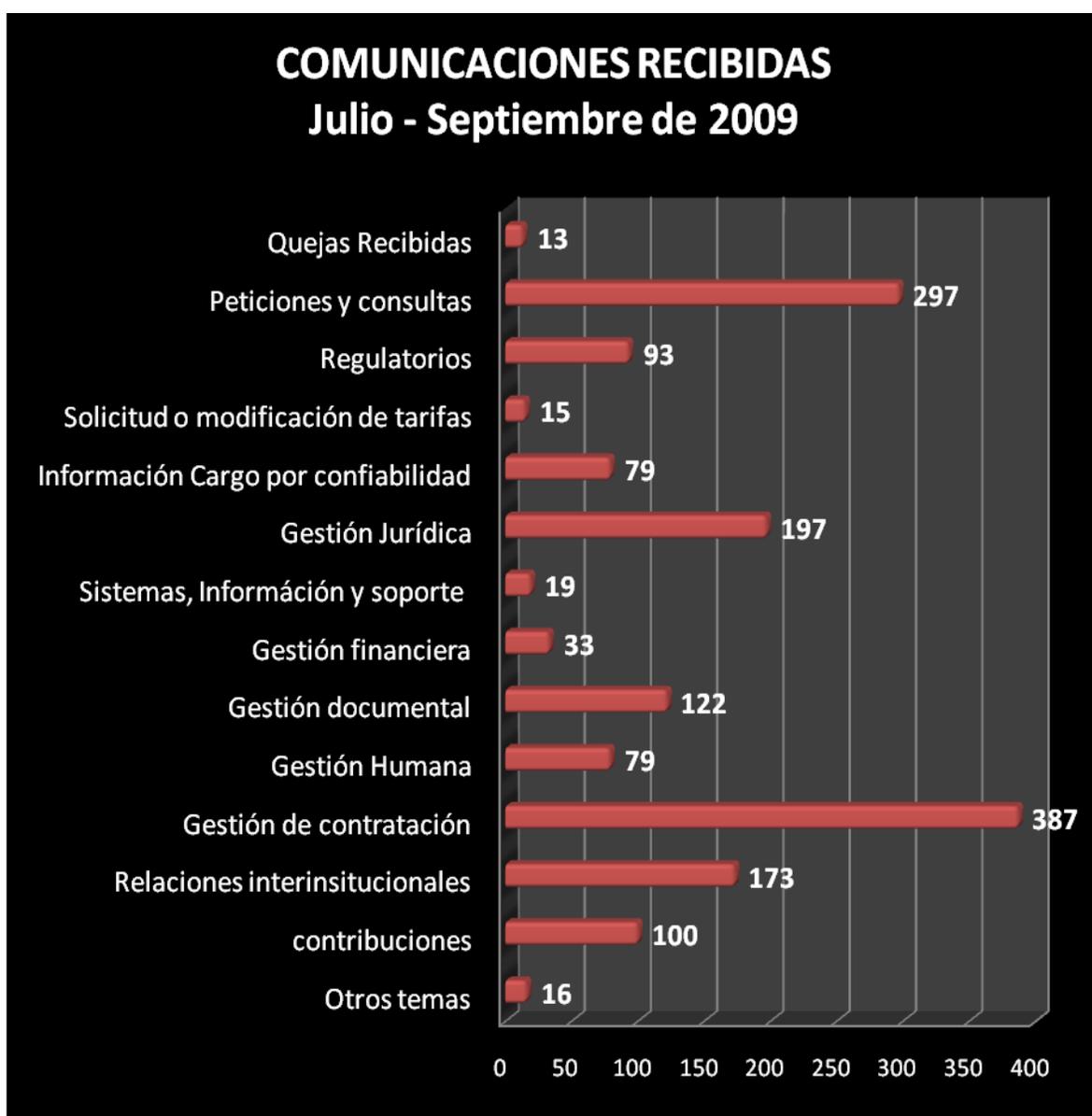
Julio – Septiembre 2009

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Julio – Septiembre 2009

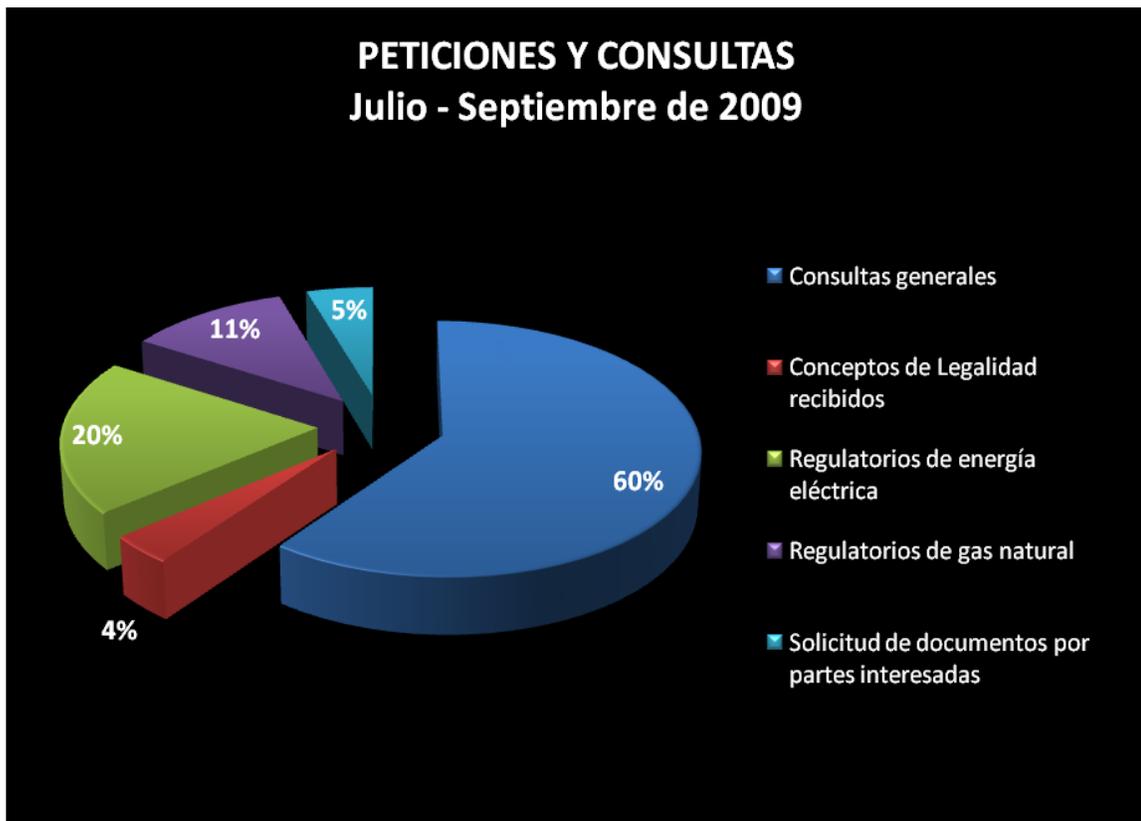
En el periodo julio – septiembre de 2009 la Comisión de Regulación de Energía y Gas recibió un total de 13 Quejas y Reclamos; para el mismo periodo se recibieron 297 peticiones y consultas.

Las peticiones y consultas corresponden a un 18% del total de las comunicaciones recibidas durante el trimestre, mientras que las quejas y reclamos corresponden a un 0.8% del total.



El tiempo promedio de respuesta de las quejas y reclamos fue de 21 días.

Las peticiones y consultas más frecuentes en el trimestre corresponden a consultas generales (60% del total), seguidas de las peticiones y consultas relacionadas con temas regulatorios de energía eléctrica (20% del total), de tal manera que se mantiene la misma proporción que en los dos primeros trimestres del año. En el periodo no se presentaron peticiones y consultas relacionadas con temas regulatorios de GLP.



Doce (12) de las Quejas y Reclamos recibidos que equivalen al 92% hacen referencia a la demora en la respuesta a las comunicaciones enviadas a la entidad, de tal manera que se recomienda fortalecer el seguimiento y control al desarrollo del proceso.

El 8% restante corresponde a una queja por falta de información en la página web.

En la siguiente gráfica se encuentra la clasificación de los temas de las Quejas y Reclamos recibidos:

