



---

**Comisión de Regulación  
de Energía y Gas**

**INFORME  
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS  
ABRIL A JUNIO DE 2011**

## COMUNICACIONES RECIBIDAS

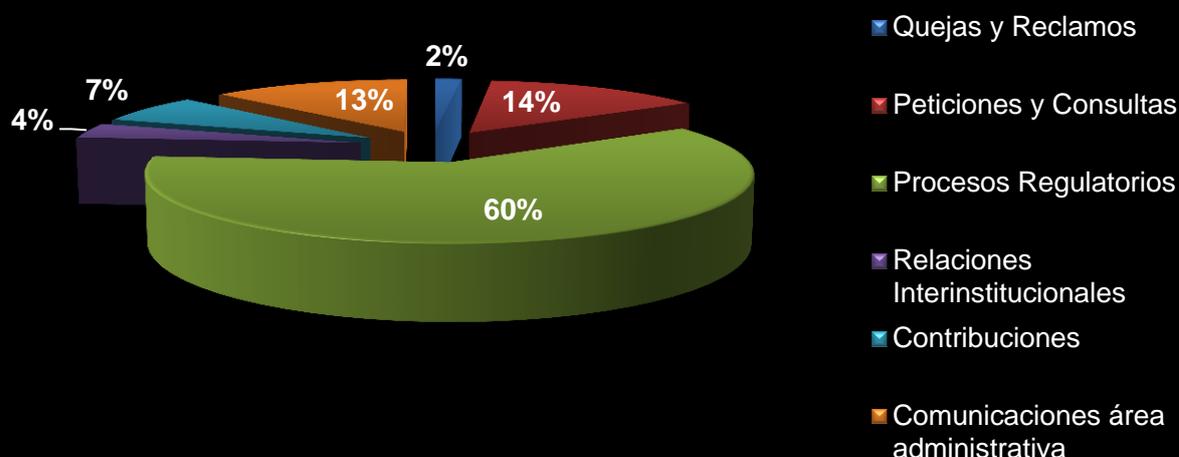
Durante el segundo trimestre del año 2011, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) recibió 3.154 comunicaciones, de las cuales 1.906 fueron procesos regulatorios (60%); 450 peticiones y consultas (14%); 406 comunicaciones administrativas (13%); 221 comunicaciones del tema de contribución (7%); 117 de relaciones interinstitucionales (4%) y 54 quejas y reclamos (2%).

La siguiente gráfica muestra los temas de las comunicaciones recibidas y su participación:



La siguiente gráfica presenta el porcentaje de participación de cada uno de los temas de las comunicaciones recibidas durante el periodo.

## Participación de las Comunicaciones Recibidas Abril a Junio de 2011



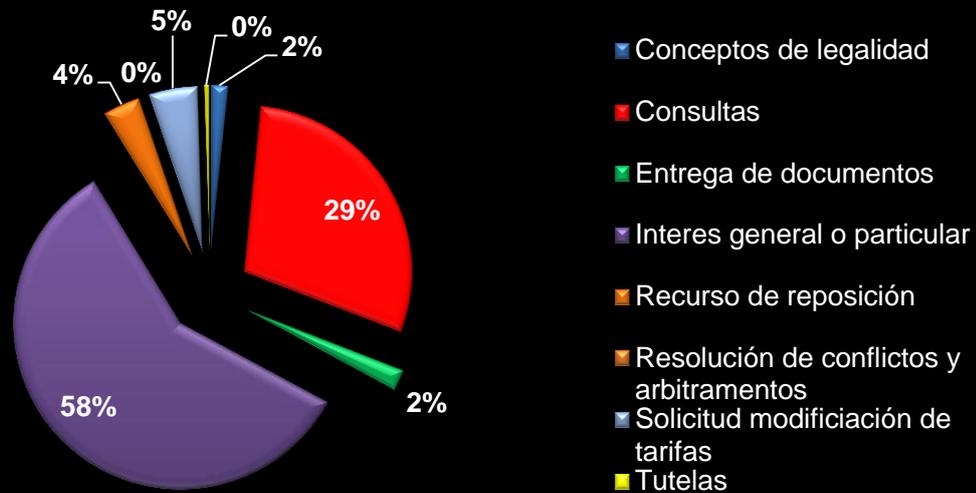
### PETICIONES Y CONSULTAS

De las 450 peticiones y consultas, corresponde al 14% del total de las comunicaciones recibidas, la más representativa es la petición de interés general y particular con 263 (58%), seguida de las consultas con 132 (29%); la solicitud de modificación de tarifas (5%) y los recursos de reposición (4%).



En la siguiente gráfica se puede observar el porcentaje de participación de las peticiones y consultas durante el periodo.

## Peticiones y Consultas Abril a Junio de 2011



## QUEJAS Y RECLAMOS

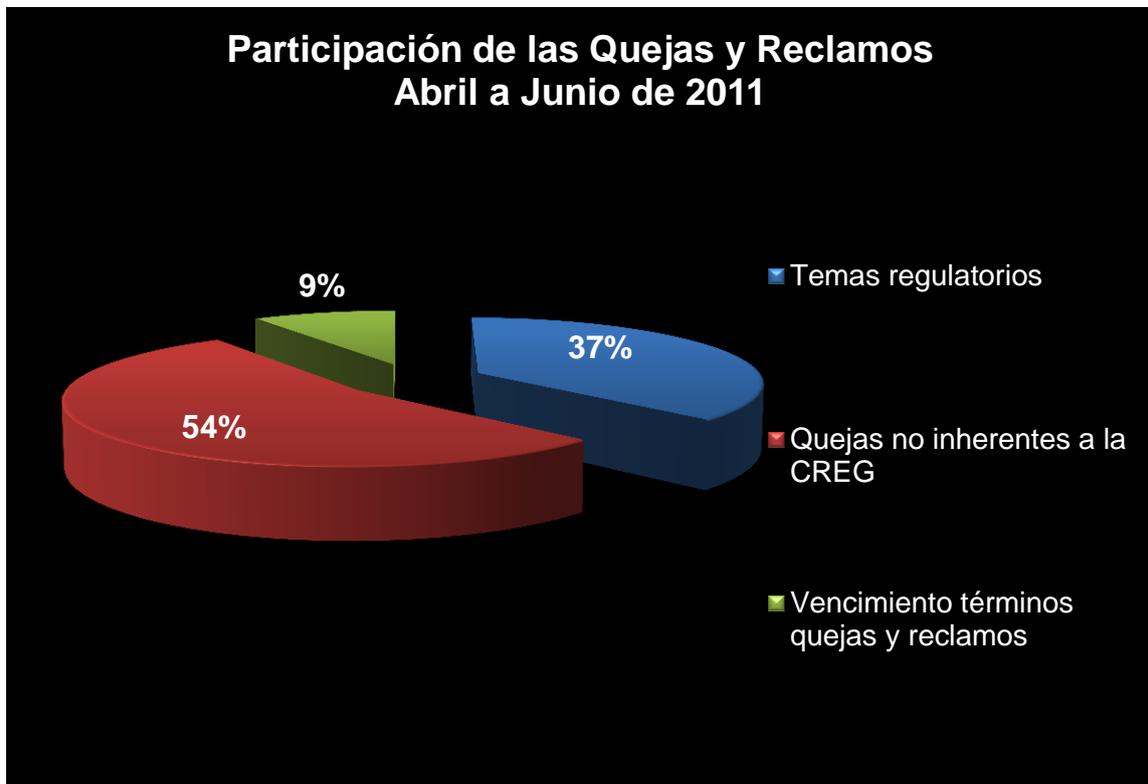
De las 54 quejas y reclamos recibidas, correspondientes al 2% del total de las comunicaciones recibidas para este trimestre; 29 fueron quejas que no son competencia de la CREG (54%) a las cuales se les dio el respectivo traslado a la entidad competente. Por su parte las quejas inherentes a la Comisión sobre temas regulatorios fueron 20 (37%), mientras 5 quejas fueron por vencimiento de términos en la respuesta (9%).

## Quejas y Reclamos Abril a Junio de 2011



El tiempo promedio de respuesta de las quejas y reclamos fue de 10 días para este período.

En la siguiente gráfica se observa la participación de los conceptos que originaron las quejas y reclamos durante el cuarto trimestre de 2010.



**JAVIER DÍAZ VELASCO**

Director Ejecutivo

Preparó: Proyección Corporativa