



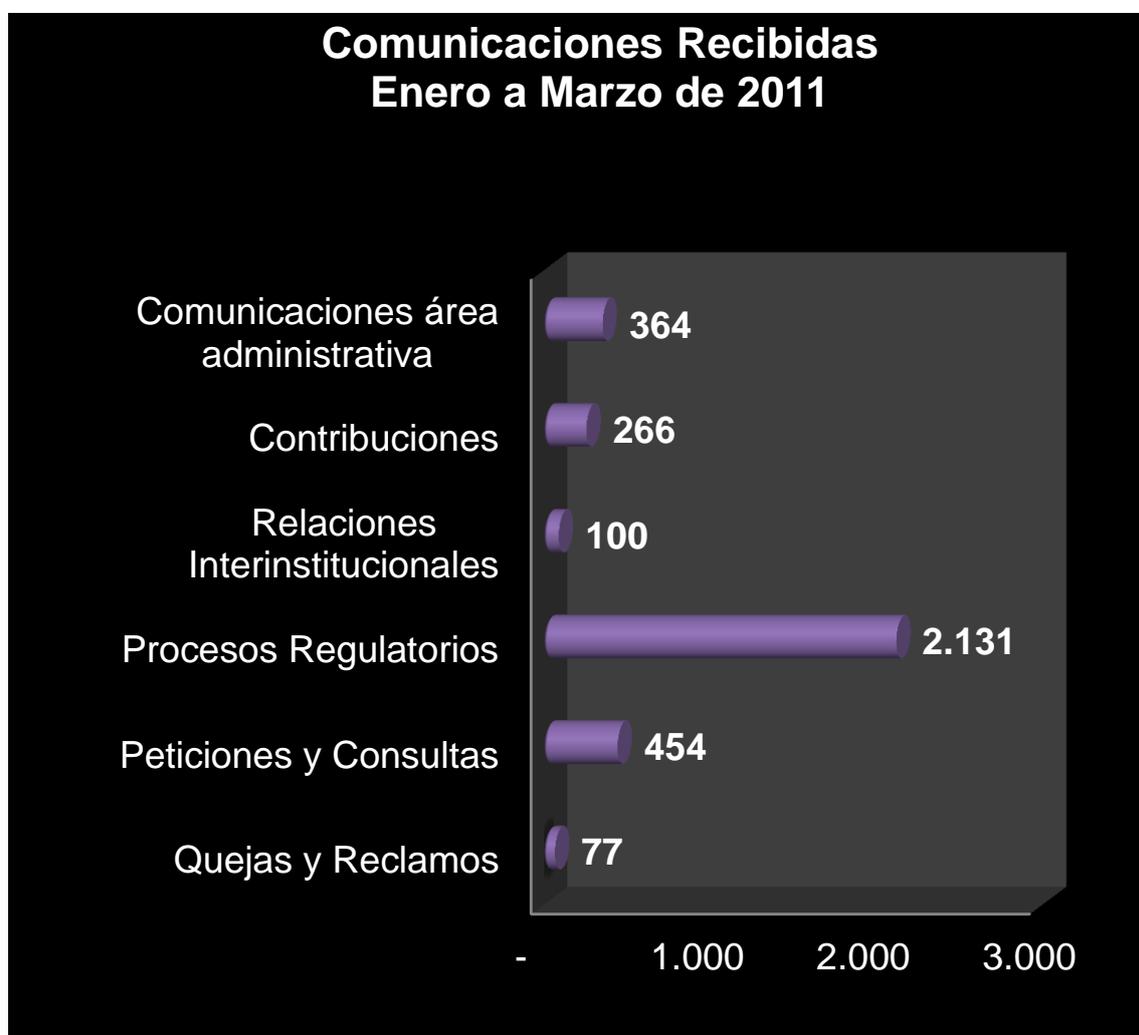
**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

**INFORME
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
ENERO A MARZO DE 2011**

COMUNICACIONES RECIBIDAS

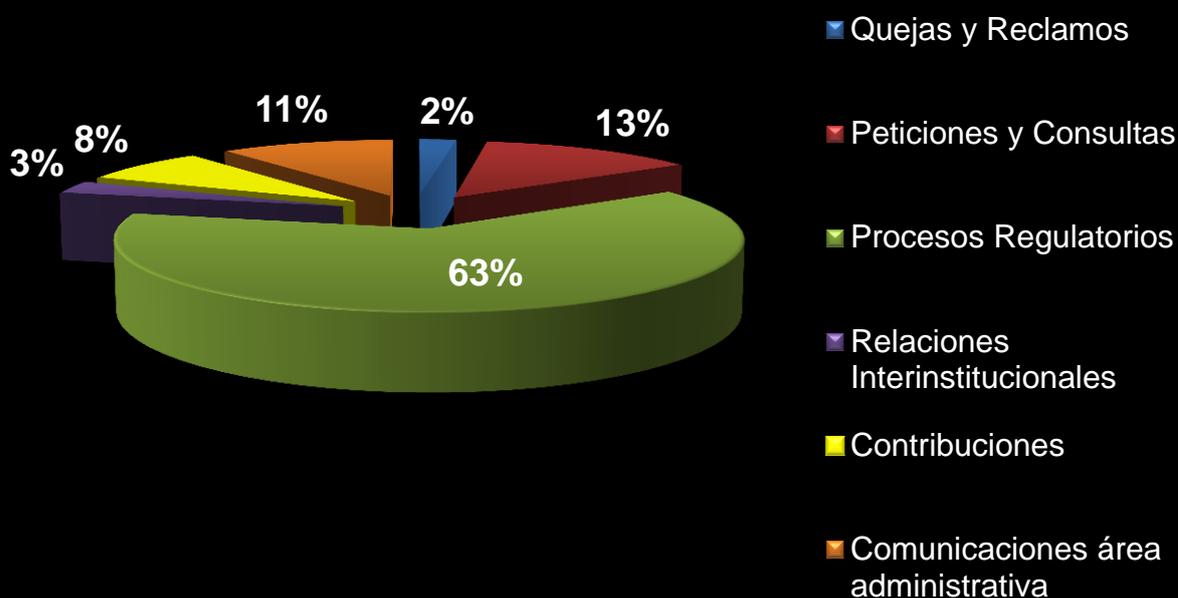
Durante el primer trimestre del año 2011, la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG recibió un total de 3.392 comunicaciones, de las cuales 2.131 corresponden a procesos regulatorios, equivalente al 63%, 454 fueron peticiones y consultas (13%); 364 comunicaciones administrativas (11%), 266 comunicaciones del tema de contribución (8%) y 100 de relaciones interinstitucionales (3%). Así mismo, se recibieron 77 comunicaciones de quejas y reclamos, equivalente al 2% del total.

La siguiente muestra los conceptos de las comunicaciones recibidas y su participación.



La siguiente gráfica presenta el porcentaje de participación de cada uno de los conceptos de las comunicaciones.

Participación de las Comunicaciones Recibidas Enero a Marzo de 2011

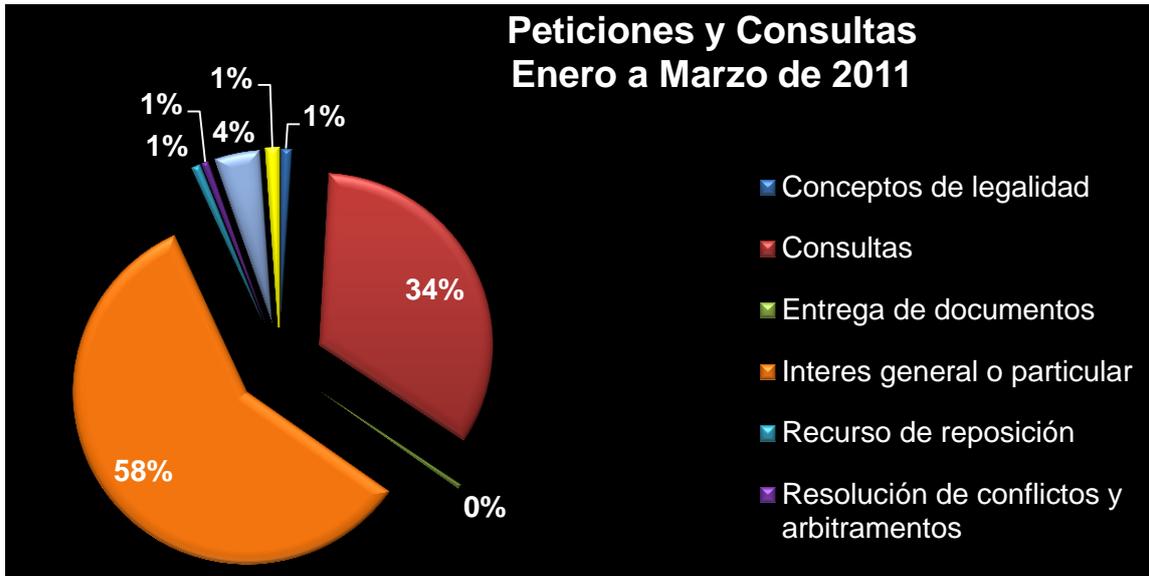


PETICIONES Y CONSULTAS

Las 454 peticiones y consultas recibidas corresponden al 13% del total de las comunicaciones, la más representativa es la petición de interés general y particular con 265, equivalente al 58%; seguida de las consultas con 152 (34%); mientras la solicitud de modificación de tarifas representa el 4% como lo muestra la siguiente gráfica:



La siguiente gráfica muestra el porcentaje de participación en las peticiones y consultas recibidas durante el periodo.



QUEJAS Y RECLAMOS

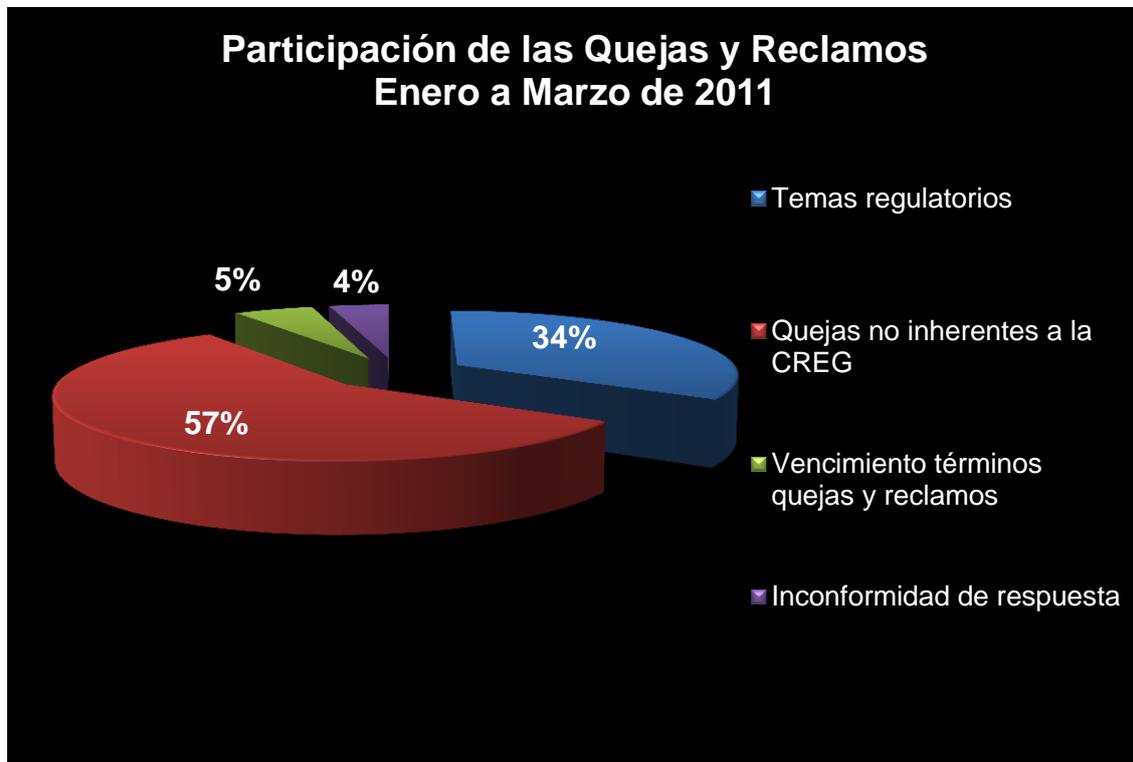
Las 77 quejas y reclamos recibidas que corresponden al 2%, del total de las comunicaciones recibidas durante el primer trimestre del año; de éstas se recibieron 44 quejas que no son competencia de la CREG (57%) a las cuales se les dio el respectivo traslado a la entidad competente.

Se recibieron 26 quejas y reclamos de temas regulatorios (34%), y 4 fueron quejas y reclamos por vencimientos de términos (5%), y se recibieron 3 quejas por inconformidad en las respuestas recibidas (4%).



El tiempo promedio de respuesta de las quejas y reclamos fue de 14 días para este período.

La siguiente gráfica corresponde a la participación de los conceptos que originaron las quejas y reclamos durante el primer trimestre del año 2011.



JAVIER DÍAZ VELASCO

Director Ejecutivo

Preparó: Proyección Corporativa