



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

**INFORME
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2011**

COMUNICACIONES RECIBIDAS

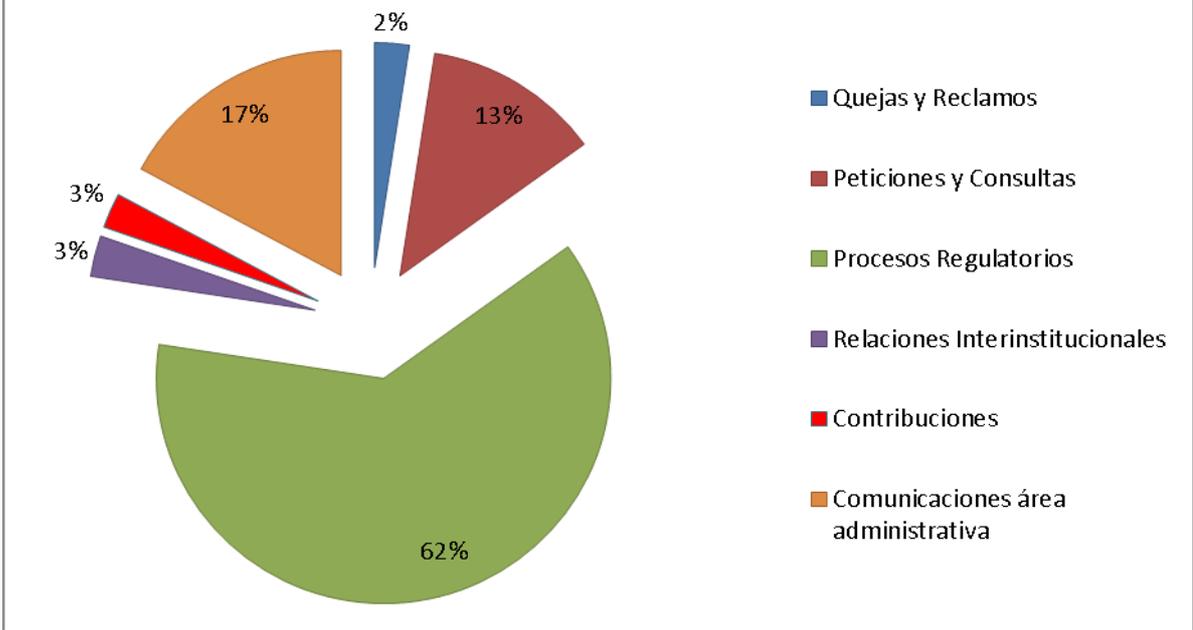
Durante el periodo octubre, noviembre y diciembre de 2011, la entidad recibió 3.347 comunicaciones, de las cuales 2.087 corresponden a procesos regulatorios, equivalente al 62%, 574 comunicaciones administrativas, equivalente al 17%; seguida de las peticiones y consultas con 422 comunicaciones, equivalente al 13%. Así mismo, se recibieron 98 comunicaciones de relaciones interinstitucionales y 84 de contribuciones; equivalentes al 3% y finalmente se recibieron 82 comunicaciones de quejas y reclamos, equivalente al 2% del total de las comunicaciones recibidas.

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



En la siguiente gráfica podemos observar el porcentaje de participación de cada uno de los conceptos de las comunicaciones.

Participación de las Comunicaciones recibidas Octubre a Diciembre 2011



PETICIONES Y CONSULTAS

Las 422 peticiones y consultas recibidas durante este periodo, correspondiente al 13% del total de las comunicaciones, la más representativa de estas, es la petición de interés general o particular con 183, equivalente al 43%, seguida de las consultas con 178, equivalente al 42%.

La siguiente gráfica ilustra las peticiones recibidas durante el último trimestre:



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



QUEJAS Y RECLAMOS

De las 82 quejas y reclamos recibidas durante el cuarto trimestre del año 2011, se tiene que el 56% son quejas y reclamos que no son competencia de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, a las cuales se le da traslado a la entidad competente. Las quejas y reclamos competencia de la Comisión son de temas regulatorios, a las cuales se le da el tramite correspondiente, estas equivalen al 44% del total.

El promedio de respuesta en días de las quejas y reclamos para este periodo fue de 12 días.



Por último, la siguiente gráfica nos muestra la participación de los conceptos que originaron las quejas y reclamos durante el cuarto trimestre del año 2011.



JAVIER DÍAZ VELASCO

Director Ejecutivo

Preparó: Proyección Corporativa