



---

**Comisión de Regulación  
de Energía y Gas**

**INFORME  
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS  
JULIO A SEPTIEMBRE DE 2011**

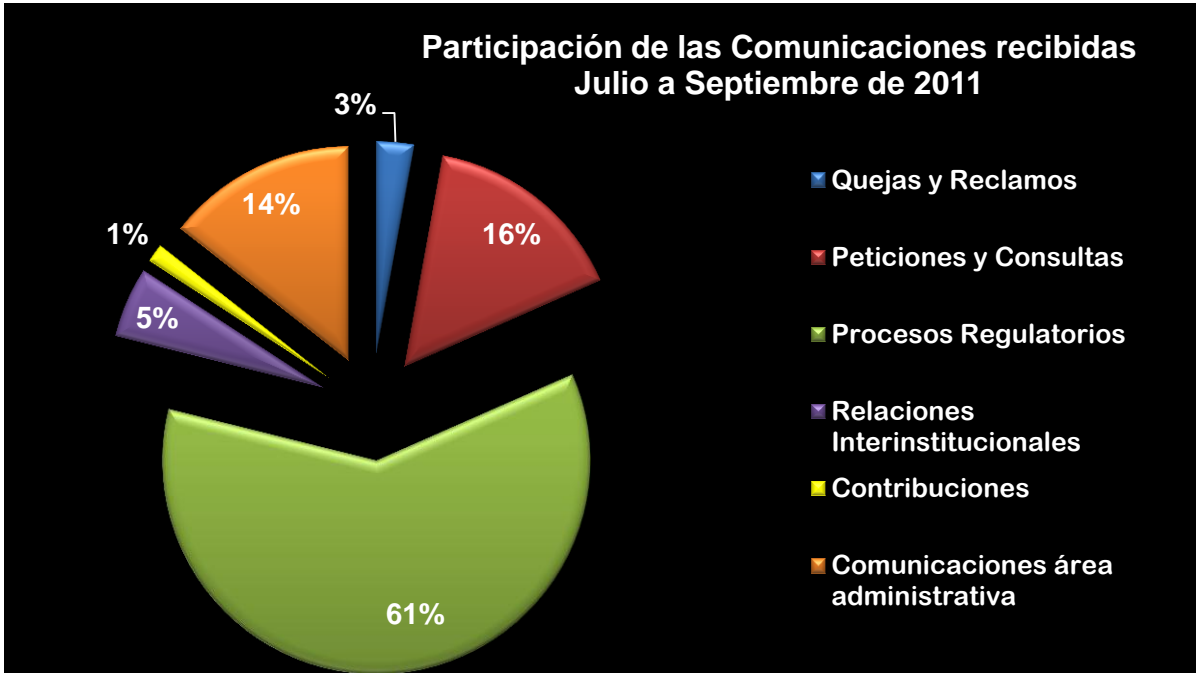
## COMUNICACIONES RECIBIDAS

Durante el tercer trimestre del año 2011, la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG recibió 3.120 comunicaciones, de las cuales 1.887 correspondieron a procesos regulatorios (61%), 485 fueron peticiones y consultas (16%), 450 comunicaciones administrativas (14%), 165 comunicaciones de relaciones interinstitucionales (5%), 89 quejas y reclamos (3%) y 44 comunicaciones sobre el tema de contribuciones.

Los temas de las comunicaciones recibidas y su participación, corresponde a los siguientes conceptos:

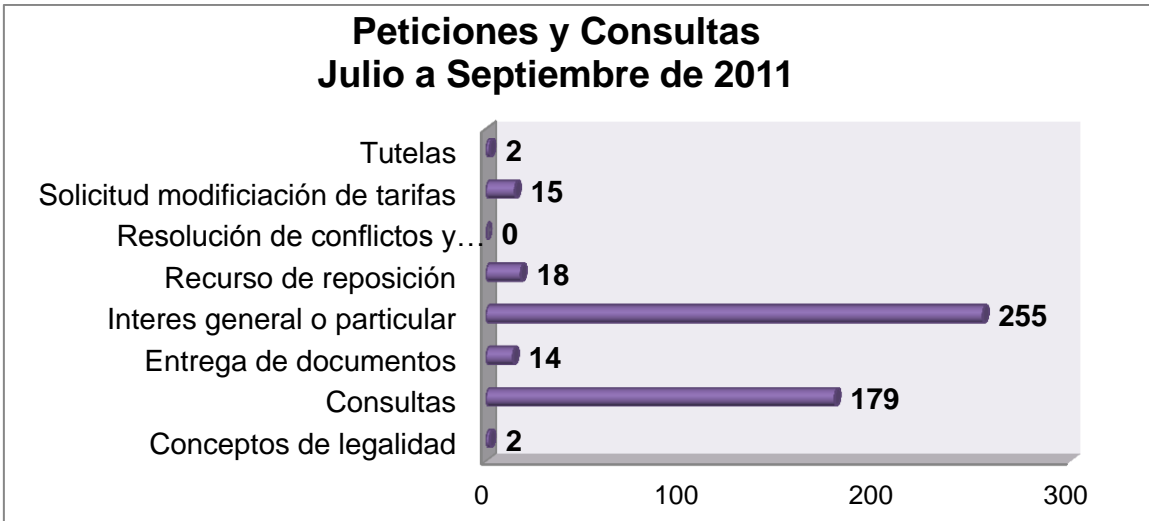


La siguiente gráfica muestra el porcentaje de participación de las comunicaciones durante el periodo.

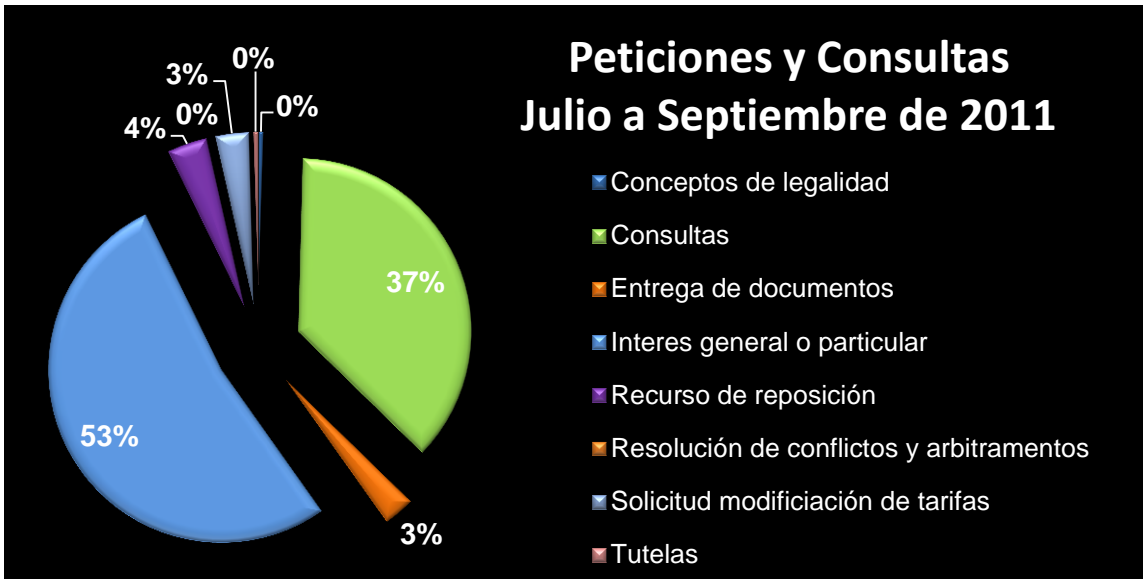


## PETICIONES Y CONSULTAS

De las 485 peticiones y consultas recibidas en este período y que corresponden al 16% del total de las comunicaciones que llegaron a la Comisión, la más representativa fue la de interés general y particular con 255 (53%), seguidas por las consultas con 179 (37%); los recursos de reposición participaron (4%) y la solicitud de modificación de tarifas y entrega de documentos (3%).

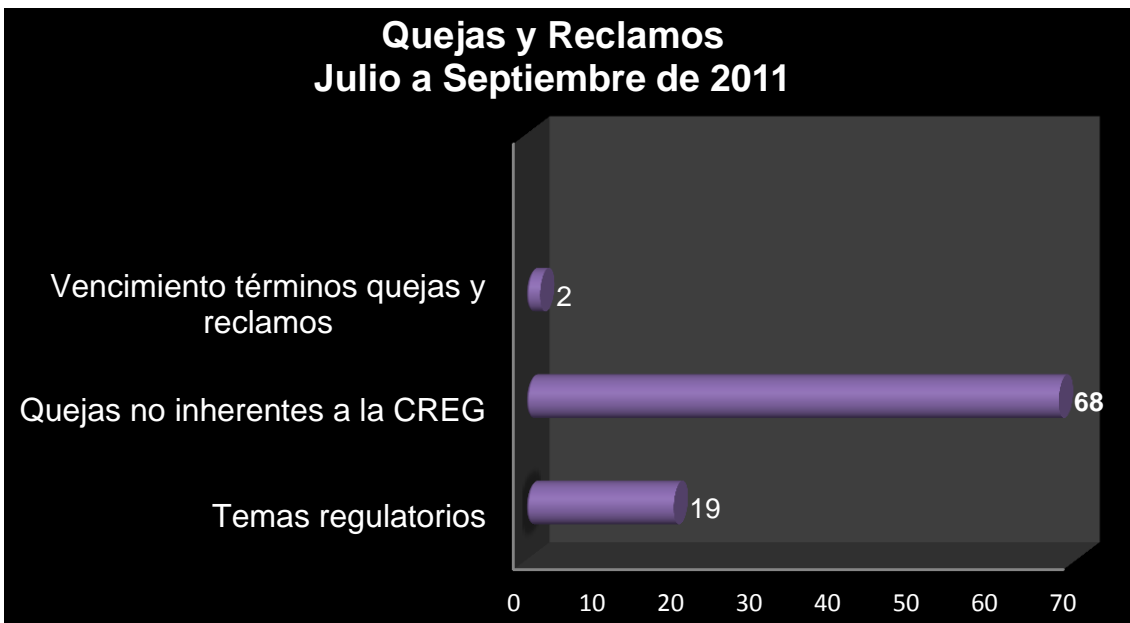


La siguiente gráfica presenta los porcentajes de participación de las peticiones y consultas.



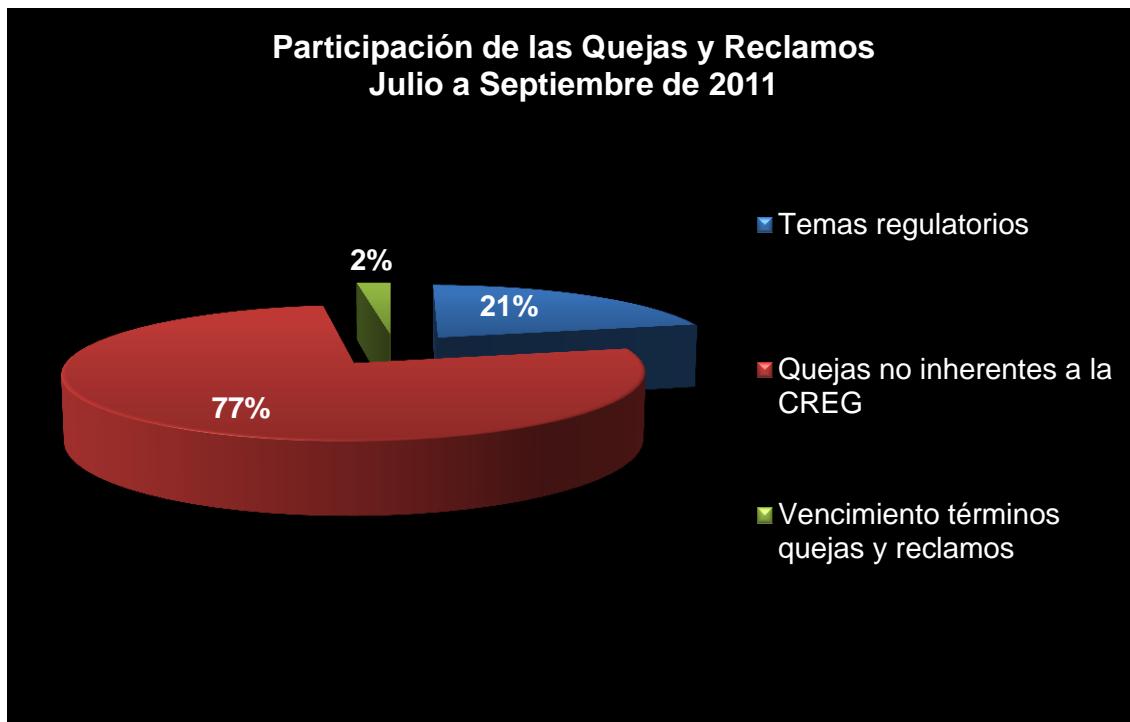
## QUEJAS Y RECLAMOS

Las 89 quejas y reclamos recibidas durante el tercer trimestre corresponden al 3% del total de las comunicaciones recibidas. Durante el período se recibieron 68 quejas que no son competencia de la CREG (77%) a las cuales se le dio el respectivo traslado a la entidad competente; las quejas inherentes a la Comisión sobre temas regulatorios participó con un total de 19, equivalente al 21%; y se recibieron 2 quejas por inconformidad en el vencimiento de términos en la respuestas, equivalente al 2% del total recibido.



El tiempo promedio de respuesta de las quejas y reclamos fue de 12 días para este período.

En la siguiente gráfica se observa la participación de los conceptos que originaron las quejas y reclamos durante el tercer trimestre de 2011.



**JAVIER DÍAZ VELASCO**

Director Ejecutivo

Preparó: Proyección Corporativa