



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

PROCESO :	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
ACTIVIDAD :	ATENCIÓN PETICIONES
CÓDIGO :	AP-PR-001
VERSIÓN :	6

Elaboró: Asesor Grupo de PQRS	Revisó: Comité de calidad	Aprobó : Comité de calidad
Fecha: 21/02/2017	Fecha: 05/04/2017	Fecha: 05/04/2017

Toda copia en PAPEL es un "Documento no Controlado" a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente del documento. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

1. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento para llevar a cabo la atención de las peticiones que se presentan a la Comisión.

2. ALCANCE.

Este documento describe los pasos que se deben llevar a cabo para dar respuesta a las peticiones escritas y verbales, que se presentan ante la CREG y es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y contratistas que intervengan dentro del trámite de una petición.

3. GLOSARIO.

- ✓ **Calidad:** Grado en que un conjunto de características cumple con los requisitos.
- ✓ **Concepto:** *De conformidad con el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es la respuesta y la interpretación de la CREG a peticiones, consultas escritas y verbales, en ejercicio del Derecho de Petición, con respecto a los temas que son de competencia de la Comisión de Regulación de Energía y Gas- CREG.*
- ✓ **Derecho de petición:** De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 13,14 y 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a formular peticiones, en forma verbal o escrita, ya sea en interés general o particular, y a formular consultas a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, sobre las materias de su competencia. Igualmente de conformidad con el artículo 74 de la Constitución Política y los artículos 8 y 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, podrán solicitar información, consultar y obtener copias de los documentos públicos, siempre y cuando éstos no tengan el carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.
- ✓ **Experto Auditor o Experto Responsable de Seguimiento:** Experto responsable de revisar el proyecto de respuesta escrita que prepare el asesor.
- ✓ **Petición.** Toda solicitud o requerimiento que en ejercicio del derecho de petición presente toda persona, natural o jurídica, en interés general o particular, en grado de consulta y solicitud de información y de consulta y entrega de documentos, sobre asuntos de competencia de la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Proceso	ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-001	Versión: 6
Documento	ATENCIÓN DE PETICIONES	Fecha última revisión: 05/04/2017	Páginas: 2 de 12

- ✓ **Peticiones verbales:** La petición verbal es aquella que hace una persona de manera presencial en la entidad o por teléfono.
- ✓ **Producto no conforme:** Dentro del proceso de PQRS hace referencia a una respuesta que no cumple con los requisitos.
- ✓ **Reserva de documentos:** Es la característica de ciertos documentos de no poder ser revelados a ninguna persona, por mandato de la Ley, salvo a las autoridades públicas que la norma autoriza.
- ✓ **Revisión:** Actividad emprendida para valorar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de los proyectos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para alcanzar los objetivos establecidos (NTC GP 1000:2009). Las preguntas que se deben hacer para revisar un producto son las siguientes: ¿El producto cumple con las etapas requeridas los requisitos especificados? ¿Se enmarca dentro de los objetivos y políticas de la entidad? ¿Las acciones y decisiones tomadas son suficientes para cumplir con los requisitos?.
- ✓ **Términos para resolver las peticiones:** Los términos para resolver las peticiones están establecidos en el artículo 9 de la Resolución CREG No. 060 de 2016.
- ✓ **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados (NTC GP 1000:2009). La pregunta que se debe hacer para verificar un producto es si el producto cumple o no con los requisitos especificados.
- ✓ **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista. Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales o simuladas (NTC GP 1000:2009).

4. ABREVIATURAS.

S.E.G.D.: Sistema Electrónico de Gestión Documental.

5. DESARROLLO.

5.1 Políticas.

- ✓ El procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias debe circunscribirse a los temas que por ley le fueron delegados a la Comisión de

Proceso	ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-001	Versión: 6
Documento	ATENCIÓN DE PETICIONES	Fecha última revisión: 05/04/2017	Páginas: 3 de 12

Toda copia en PAPEL es un "Documento no Controlado" a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente del documento. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad

Regulación de Energía y Gas (Leyes 142 y 143 de 1994). Los conceptos se deben resolver de fondo y con información completa.

- ✓ La Comisión de Regulación de Energía y Gas dará respuesta a las peticiones y consultas de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto, con la normatividad legal vigente y dentro de los términos que se indican en la *Resolución CREG No. 001 de 2013 (Reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas)* sin que se requiera invocar de manera expresa el derecho de petición en su texto siempre y cuando su trámite no esté previsto o reglamentado de forma diferente en la Ley.
- ✓ Las peticiones escritas podrán ser presentadas personalmente, por correo o servicio de mensajería, mediante fax, teléfono, correo electrónico a la dirección creg@creg.gov.co, o a través del sitio web de la CREG www.creg.gov.co.
- ✓ Toda petición escrita que se presente ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas deberá ser radicada en la recepción de la Entidad, en horario de atención al público.
- ✓ Las peticiones verbales serán atendida de manera inmediata, cuando sea posible, de acuerdo a la disponibilidad de la información requerida. De lo contrario, se realizará el registro de la misma en el formulario electrónico que se encuentra en la página web de la entidad y se dará respuesta en los términos establecidos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- ✓ Para cada comunicación que llega a la Comisión, se designa un asesor responsable y un experto auditor, quienes deben velar por la correcta atención de la solicitud. El experto auditor es el responsable de realizar la revisión del proyecto de respuesta. Esta etapa se evidencia en el S.E.G.D. El Director Ejecutivo realiza la verificación correspondiente. Esta etapa se evidencia en el S.E.G.D
- ✓ La validación de la respuesta se hace evidente si se presentan o no nuevas solicitudes sobre el tema. También se valida cuando se analiza dentro de los antecedentes para otras peticiones y consultas.
- ✓ Las peticiones presentadas ante la Comisión se tramitarán en los términos de la Resolución No. 060 de 2016 sin que se requiera invocar de manera expresa el derecho de petición en su texto.
- ✓ Todos los conceptos de la CREG tienen el alcance previsto en el artículo 28 *del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*.

Proceso	ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-001	Versión: 6
Documento	ATENCIÓN DE PETICIONES	Fecha última revisión: 05/04/2017	Páginas: 4 de 12

- ✓ El asesor a quien se le asigne la petición, queja, reclamo y sugerencia, debe velar para que se dejen los registros de revisión y verificación correspondientes, así como los registros de las acciones que se tomen para el tratamiento del producto no conforme si se llega a presentar.

5.2 ACTIVIDADES.

5.2.1 Atención de peticiones verbales presenciales y telefónicas.

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
1.	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recepcion[Recepción de la petición verbal] </pre>	Grupo atención al ciudadano	N/A	<p>Recibir las PQRS verbales en cualquiera de sus modalidades.</p> <p>El funcionario del Grupo de atención al ciudadano recibe al cliente, le indaga sobre el contenido de su solicitud, posteriormente procede a llenar el formato establecido para dejar constancia de la petición verbal, donde se designa al asesor que lo atenderá</p>
2.	<pre> graph TD Decision{¿Puede ser Resuelta inmediatamente y de forma verbal todo el objeto de la petición?} Decision -- Si --> Box1[1] Decision -- No --> Box1 </pre>	Asesor asignado	N/A	<p>Si la petición es de consulta y hay conceptos previos sobre el mismo tema, el funcionario le informará al ciudadano de su contenido. En el caso contrario le informará al ciudadano que el competente es el comité de expertos y debe hacer la consulta por escrito.</p> <p>En las de interés general o particular el funcionario suministrará la información verbal que este a su alcance y competencia y le orientará para que presente petición escrita, si requiere algún tipo de actuación de la entidad.</p> <p>Si la petición es de información le suministrará la información requerida, si está disponible y no es reservada. Si el ciudadano requiere más información de la que</p>

Proceso	ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-001	Versión: 6
Documento	ATENCIÓN DE PETICIONES	Fecha última revisión: 05/04/2017	Páginas: 5 de 12

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
				<p>le puede ser suministrada verbalmente se le orientará para que presente una petición escrita.</p> <p>Si la petición es de entrega de documentos: para esta petición, si el documento es público, está disponible y es de fácil acceso y reproducción se les suministrará inmediatamente. En caso contrario se le orientará para que presente petición escrita.</p> <p>Cuando la petición verbal verse sobre asuntos que no son de competencia de la CREG, así se le manifestara al peticionario.</p>
4.		Asesor	N/A	El asesor orientara sobre los medios disponibles para presentar la petición escrita. Podrá suministrarle una hoja de papel para que la formule y si existiere algún formato le suministrará una copia.
5.		Asesor	Documento escrito	El Asesor responsable de la petición o consulta elabora el escrito correspondiente cuando el peticionario le manifieste no saber leer o no poder escribir. El documento contendrá una descripción de la petición, la huella dactilar del peticionario, su nombre e identificación y la dirección en la que recibirá respuesta.
6.		Peticionario	Documento escrito	El peticionario presentará por escrito en el área de recibo y radicación de correspondencia el escrito que contiene la petición.

Proceso ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-001	Versión: 6
Documento ATENCIÓN DE PETICIONES	Fecha última revisión: 05/04/2017	Páginas: 6 de 12

5.2.2 Atención de peticiones escritas.

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
1.	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recepcion[Recepción de la petición escrita] </pre>	Responsable de radicación	N/A	<p>Recibir las PQRs escritas en cualquiera de sus modalidades.</p> <p>La responsable de radicación recibe al cliente, le indaga sobre el contenido de su solicitud, define e identifica que funcionario puede responderla y gestiona que el cliente sea atendido.</p>
2.	<pre> graph TD Recepcion --> Enrutamiento[Enrutamiento] </pre>	Funcionarios autorizados para enrutar		<p>Los funcionarios autorizados para enrutar las peticiones escritas en cualquiera de sus modalidades, las asignan a los funcionarios competentes para proyectar respuesta.</p>
3.	<pre> graph TD Enrutamiento --> Analisis3[Análisis de la petición] </pre>	Asesor responsable de la petición o consulta	Plantilla carta CREG	<p>Con la información y conclusiones preliminares obtenidas del proceso de investigación y análisis, se analiza si la PQRs es de competencia de la CREG, no tiene por objeto acceder a información reservada y puede ser respondida en el plazo definido para el efecto.</p>
4.	<pre> graph TD Analisis3 --> Analisis4[Análisis de la petición] Analisis4 --> Fin{1} </pre>	Asesor responsable de la petición o consulta	Plantilla carta CREG	<p>Si no es de competencia de la CREG, se proyecta oficio de traslado a la autoridad competente.</p> <p>Si tiene por objeto acceder a información reservada se proyecta oficio negando la petición.</p> <p>Si se determina que no es posible responder de fondo en el plazo definido, se proyecta oficio informando los motivos por los cuales no se le puede responder dentro del plazo legal y se le indicará la fecha en la que se le dará respuesta.</p>

Proceso ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-001	Versión: 6
Documento ATENCIÓN DE PETICIONES	Fecha última revisión: 05/04/2017	Páginas: 7 de 12

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
5.		Asesor responsable de la petición o consulta	Proyecto de Respuesta Plantilla carta CREG	<p>Si somos competentes, no tiene por objeto acceder a información reservada y no requiere plazo adicional, se prepara un proyecto dando respuesta de fondo a la solicitud del peticionario. Si lo requiere el asesor responsable podrá solicitar apoyo de otros asesores.</p> <p>El proyecto de respuesta será radicado en el Sistema Electrónico de Gestión Documental, utilizando la opción de respuesta de dicho sistema.</p> <p>Si el peticionario requiere copias, se le solicitara el pago del valor de las copias y la remisión del recibo de consignación.</p>
6.		Asesor responsable de la petición o consulta	Proyecto de Respuesta Plantilla carta CREG	<p>Si es una solicitud de concepto, se enviará el borrador de salida generado en el S.E.G.D al asesor jurídico. De lo contrario se enviará al experto auditor.</p>
7.		Asesor Jurídico	Plantilla carta CREG	<p>El Asesor jurídico revisa el proyecto de respuesta de fondo.</p>

Proceso ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-001	Versión: 6
Documento ATENCIÓN DE PETICIONES	Fecha última revisión: 05/04/2017	Páginas: 8 de 12

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
8.		Asesor responsable de la petición o consulta y experto líder	Plantilla carta CREG	A través del Sistema Electrónico de Gestión Documental – S.E.G.D. se procede a enviar el proyecto de respuesta al Experto auditor del tema para su revisión
9.		Experto Auditor del tema	Comunicación escrita Plantilla carta CREG	Si el experto Auditor no aprueba el proyecto lo devuelve al asesor que proyecto la respuesta con sus observaciones y sugerencias.
10.		Asesor Designado	Plantilla carta CREG	El asesor analiza las observaciones y sugerencias del auditor y hace las correcciones, complementaciones y aclaraciones respectivas y lo remite nuevamente al experto auditor.
11.		Expertos	Plantilla carta CREG	El experto auditor remite a un segundo experto el proyecto de respuesta para su revisión.
12.		Expertos	Plantilla carta CREG	Una vez aprobado el proyecto de respuesta por el segundo experto, se remite al Director Ejecutivo para su aprobación.
13.		Director Ejecutivo	Plantilla carta CREG	Si el proyecto de respuesta de fondo es aprobado por el Director Ejecutivo. Si hay lugar para generar una Resolución se sigue el procedimiento de regulación de carácter particular, de lo contrario se debe direccionar el proyecto de respuesta para edición, impresión y envío.

Proceso ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-001	Versión: 6
Documento ATENCIÓN DE PETICIONES	Fecha última revisión: 05/04/2017	Páginas: 9 de 12

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
14.		Secretaría Ejecutiva	Plantilla carta CREG	Después de revisado y aprobado el proyecto de respuesta se remite a la secretaria ejecutiva para impresión, recolección de firmas y envió al peticionario.
15.		Responsable de Archivo	Soporte de entrega al peticionario	Cumplido la impresión y entrega de la respuesta al peticionario, el proceso deberá ser enviado electrónicamente al archivo, salvo que internamente se haya dispuesto su utilización para fines adicionales, tales como su inclusión en la página web de la Comisión, o cualquier otro tipo de publicaciones autorizadas por la Dirección Ejecutiva.
16.				<p>Si la petición de información es negada, se le informara al peticionario que contra la decisión procede el recurso de insistencia.</p> <p>Si el peticionario interpone el recurso de insistencia, se enviará su petición al Tribunal de lo Contencioso Administrativo.</p>

Proceso	ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-001	Versión: 6
Documento	ATENCIÓN DE PETICIONES	Fecha última revisión: 05/04/2017	Páginas: 10 de 12

6. CONTROL DE CAMBIOS.

Descripción del cambio	Responsable	Fecha Modificación	Nueva Versión
Creación del documento.	A.S.G.C.	2006	0
Actualización del procedimiento.	A.S.G.C.	01/10/2008	1
Se especificaron las definiciones de revisión, verificación y validación con mayor nivel de detalle.	A.S.G.C.	28/12/2009	2
Revisión, corrección y actualización del documento con el fin de mantener la mejora continua del sistema.	Coordinador Ejecutivo	11/02/2011	3
Ajuste para reflejar el traslado de quejas, reclamos y sugerencias de proyección corporativa a este proceso; introducir las referencias al nuevo código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo y ajustarse a la nueva estructura de la entidad.	Representante de la Alta Dirección	18/09/2013	4
Ajuste para incluir la Resolución 060 de 2016, por la cual se actualiza el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Se actualiza el procedimiento para las peticiones verbales presenciales y telefónicas.	Asesor Grupo de PQRS	25/08/2016	5
Se Ajusta la definición de las peticiones verbales y se aclara diagrama de flujo en cuanto el resolver las PQRS de manera verbal.	Asesor Grupo de PQRS	05/04/2017	6

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- ✓ Resolución No. 060 de 2016 “Por la cual se actualiza el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- ✓ Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Proceso	ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-001	Versión: 6
Documento	ATENCIÓN DE PETICIONES	Fecha última revisión: 05/04/2017	Páginas: 11 de 12

Toda copia en PAPEL es un “Documento no Controlado” a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente del documento. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad

- ✓ Resolución Administrativa No. 006 de 2012 “Por la cual se organiza el Grupo de Atención al Ciudadano y al Cliente.

Proceso ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-001	Versión: 6
Documento ATENCIÓN DE PETICIONES	Fecha última revisión: 05/04/2017	Páginas: 12 de 12

Toda copia en PAPEL es un "Documento no Controlado" a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente del documento. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad