



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

PROCESO :	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
ACTIVIDAD :	ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
CÓDIGO :	AP-PR-002
VERSIÓN :	5

Elaboró: Asesor Grupo de PQRS	Revisó: Coité de calidad	Aprobó : Comité de calidad
Fecha: 05/08/2016	Fecha: 25/08/2016	Fecha: 25/08/2016

1. OBJETIVO.

Atender oportunamente las quejas, reclamos y sugerencias que se hagan ante la CREG, relacionadas con la calidad de nuestro servicio como Entidad Reguladora de los servicios de Energía Eléctrica, Gas Natural y Gas Licuado de Petróleo (GLP) y Combustibles Líquidos.

2. ALCANCE.

El presente documento describe las actividades requeridas para la recepción, análisis, solución y respuesta de las quejas, reclamos, sugerencias expresada por nuestros clientes (Empresas reguladas y usuarios).

3. GLOSARIO.

- ✓ **Ciente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- ✓ **Decidir – resolver:** Es pronunciarse de fondo sobre el contenido de una queja, reclamo o sugerencia, realizando las acciones que se deriven de tal pronunciamiento y comunicando al Cliente el resultado de la misma.
- ✓ **Queja:** Es la comunicación verbal o escrita de cualquier persona informando a la CREG de un hecho o conducta irregular de la entidad o de alguno de sus funcionarios o colaboradores, en ejercicio de sus funciones.
- ✓ **Quejoso:** persona, organización o su representante que presenta la queja o reclamo ante la CREG.
- ✓ **Reclamo:** Es la comunicación verbal o escrita de cualquier persona que presenta a la CREG, su inconformidad con una actuación de la entidad y solicita que se adopte medidas correctivas.
- ✓ **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos, servicios y/o el proceso de tratamiento de las quejas.
- ✓ **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- ✓ **Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

Proceso	ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-002	Versión: 5
Documento	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha última revisión: 25/08/2016	Páginas: 2 de 8



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

- ✓ **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
- ✓ **Término:** Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, excepto aquellas que requieran adelantar un proceso disciplinario, caso en el cual, se atenderán los términos previstos en la Ley.
- ✓ **Tratamiento:** Acciones desarrolladas por la CREG tendientes a dar solución a la queja presentada por el cliente que recopila la información para llevar a cabo eficaz y eficientemente una actividad.

4. ABREVIATURAS.

N/A.

5. DESARROLLO.

5.1 Políticas.

- ✓ De conformidad con la Ley 190 de 1995, toda persona tendrá derecho de presentar quejas o reclamos ante las entidades públicas o particulares que presten servicios públicos. Siempre se debe registrar cualquier tipo de queja o reclamo en el Sistema Electrónico de Gestión Documental. Las quejas y reclamos presentadas ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas serán resueltas de conformidad con la normatividad legal vigente y reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- ✓ Las quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, así como relacionados con otros servicios públicos domiciliarios, deberán ser remitidos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994.
- ✓ Toda queja, reclamo y sugerencia debe tener una respuesta y ésta a su vez debe quedar registrada en el Sistema Electrónico de Gestión Documental. Se debe analizar la solicitud detalladamente y definir un mecanismo de respuesta. Si lo amerita, debe revisarse la respuesta bajo lineamientos jurídicos antes de ser enviada la respuesta al quejoso.
- ✓ Si las quejas o reclamos están relacionadas con temas que tengan expediente, éstas deben incluirse en el mismo.

Proceso	ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-002	Versión: 5
Documento	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha última revisión: 25/08/2016	Páginas: 3 de 8



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

- ✓ Si las quejas se refieren a temas que no son competencia de la Comisión, se debe hacer el traslado o direccionamiento a la entidad encargada. Cuando se hace traslado, también debe quedar registrado en el formato respectivo.

- ✓ Si se trata de una queja por una conducta reprochable de un funcionario de la entidad se remite al responsable del proceso de Gestión Humana y al responsable de Control Interno Disciplinario.

- ✓ Si del análisis de la queja, reclamo o sugerencia, se concluye que es necesario modificar o mejorar alguna actuación, procedimiento o formato se remite al funcionario responsable del proceso que corresponda.

- ✓ Si de la queja o reclamo, se identifica un producto no conforme, se remite al responsable del procedimiento de control de producto no conforme.

Proceso ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-002	Versión: 5
Documento ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha última revisión: 25/08/2016	Páginas: 4 de 8

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.

5.2. ACTIVIDADES.

5.2.1. Atención de quejas, reclamos y sugerencias.

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
1.	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recepcion[Recepción de la queja, reclamo y sugerencia] </pre>	Responsable de radicación y/o funcionario que reciba la queja, reclamo y sugerencia.		Toda queja o reclamo debe ser registrada en el S.E.G.D. y direccionada a los responsables del enrutamiento.
2.	<pre> graph TD Enrutamiento[Enrutamiento] </pre>	Funcionarios autorizados para enrutar		Los funcionarios autorizados para enrutar quejas, reclamos y sugerencias, las asignan a los funcionarios competentes para proyectar respuesta.
3.	<pre> graph TD Analisis[Análisis de la queja, reclamo y sugerencia] --> Caso1[Caso 1] Caso1 --> Fin{{1}} </pre>	Asesor Responsable	Plantilla carta CREG	<p>El asesor analiza si la queja, reclamo y sugerencia es de competencia de la CREG, si requiere informar a gestión humana y a control interno disciplinario o al responsable del proceso de gestión que se afecta con la queja, reclamo y sugerencia.</p> <p>Si se requiere un tratamiento de Producto no conforme, mejora continua o disciplinaria, aplicaran los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si se trata de una queja por una conducta reprochable de un funcionario de la entidad se remite al responsable del proceso de Gestión Humana y al responsable de Control Interno Disciplinario.

Proceso ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS

Código: AP-PR-002

Versión: 5

Documento ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Fecha última revisión: 25/08/2016

Páginas: 5 de 8

				<p>2. Si del análisis de la queja, reclamo o sugerencia, se concluye que es necesario modificar o mejorar alguna actuación, procedimiento o formato se remite al funcionario responsable del proceso que corresponda.</p> <p>3. Si de la queja o reclamo, se identifica un producto no conforme, se remite al responsable del procedimiento de control de producto no conforme.</p>
5.		Asesores Responsables	Plantilla carta CREG	<p>El Asesor proyecta respuesta a la queja, reclamo y sugerencia, radicando el borrador de salida en el S.E.G.D.</p> <p>Cuando la queja, reclamo y sugerencia amerita respuesta de tipo jurídico, se traslada a un asesor jurídico para su revisión y si requiere respuesta de tipo técnico se traslada a un experto comisionado para el mismo efecto.</p> <p>Si la respuesta no requiere revisión jurídica o técnica se traslada el borrador de salida al Director Ejecutivo, en caso contrario al Experto Auditor.</p>
6.		Experto Auditor	Plantilla carta CREG	<p>A través del Sistema Electrónico de Gestión Documental – S.E.G.D. se procede a enviar el proyecto de respuesta al Experto auditor del proceso para su revisión.</p> <p>Si el experto Auditor no aprueba el proyecto lo devuelve al asesor que proyecto la respuesta con sus observaciones y sugerencias.</p>

Proceso ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-002	Versión: 5
Documento ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha última revisión: 25/08/2016	Páginas: 6 de 8

7.		Asesor Designado	Plantilla carta CREG	El asesor analiza las observaciones y sugerencias del Experto Auditor y hace las respectivas correcciones, complementaciones o aclaraciones, remitiendo nuevamente el proyecto de respuesta al Experto Auditor, para visto bueno.
8.		Director Ejecutivo	Plantilla carta CREG	Una vez realizadas las correcciones al proyecto de respuesta por parte del asesor designado, el Experto Auditor verifica y envía el proyecto de respuesta al Director Ejecutivo. Aprobación del Director Ejecutivo.
9.		Secretaria Ejecutiva	Plantilla carta CREG	Después de revisado y aprobado el proyecto de respuesta, el Director Ejecutivo remite el borrador de salida a la secretaria ejecutiva para impresión, recolección de firmas y envío al peticionario.
10.		Responsable de archivo	Soporte de entrega al peticionario	Cumplida 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.

Proceso ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Código: AP-PR-002	Versión: 5
Documento ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha última revisión: 25/08/2016	Páginas: 7 de 8

6. CONTROL DE CAMBIOS.

Descripción del cambio	Responsable	Fecha Modificación	Nueva Versión
Creación del documento.	A.S.G.C.	24/05/2006	0
Actualización del documento.	Responsable de Planeación	06/10/2008	1
Se especificó con un mayor nivel de detalle el trámite de las quejas y reclamos. Se definieron algunas políticas adicionales para el trámite de las quejas y reclamos.	Responsable de Planeación	09/11/2009	2
Revisión, corrección y actualización del documento con el fin de mantener la mejora continua del sistema.	Responsable de Planeación	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 Dirección	18/09/2013	4
Ajuste para incluir la Resolución 060 de 2016, por la cual se actualizo el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas.	Asesor Grupo PQRS	25/08/2016	5

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.
- ✓ 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-002	Versión: 5
Documento	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha última revisión: 25/08/2016	Páginas: 8 de 8