



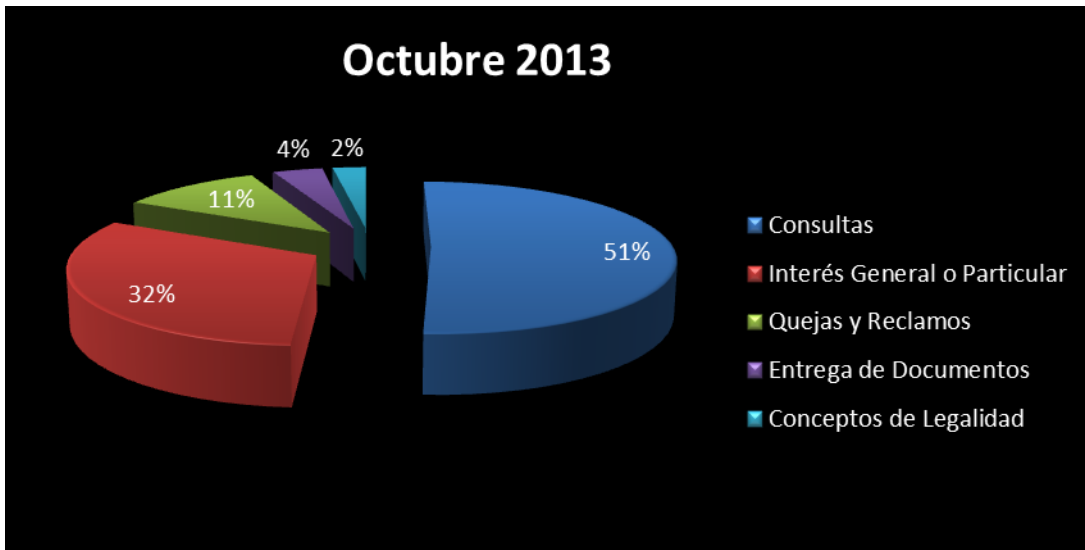
---

**Comisión de Regulación  
de Energía y Gas**

**INFORME  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS  
OCTUBRE A DICIEMBRE 2013**

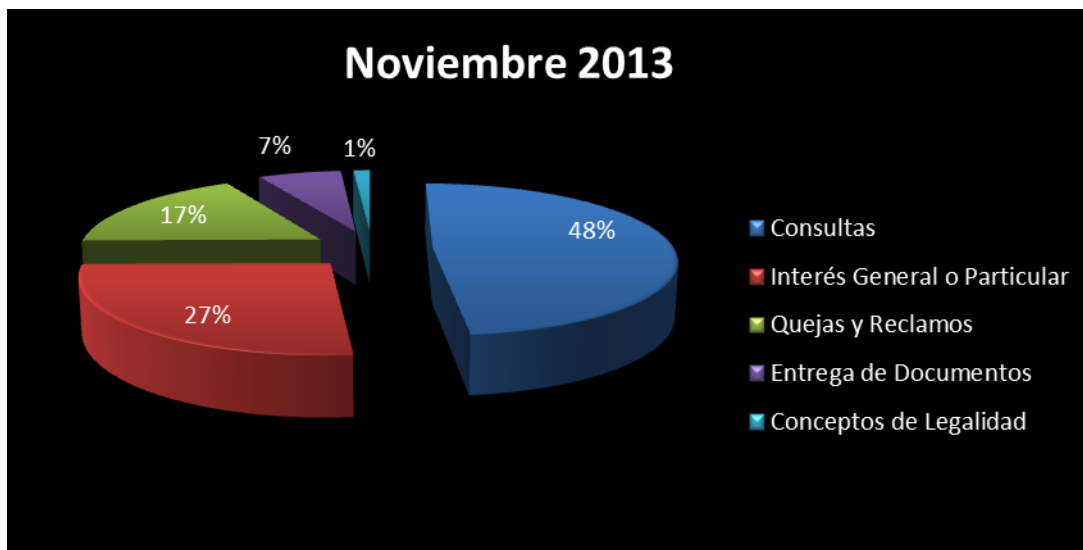
### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OCTUBRE 2013

Durante el mes de octubre de 2013, la entidad recibió 155 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa son las consultas con 51%, seguida de las peticiones de interés general o particular con el 32%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 11% del total de PQR'S como se muestra en la gráfica.



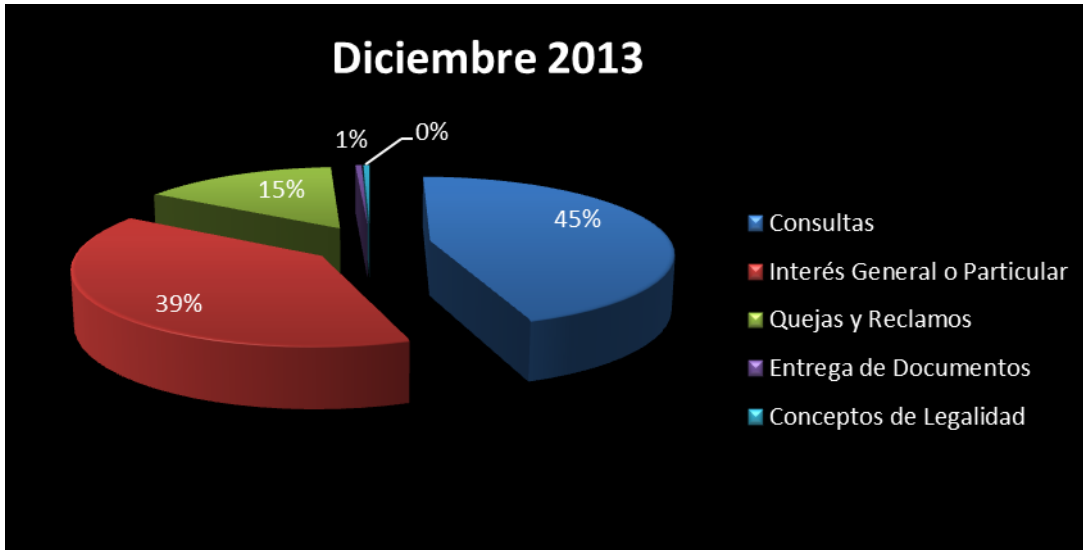
### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS NOVIEMBRE 2013

Durante el mes de noviembre de 2013, la entidad recibió 155 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa son las consultas con 48%, seguida de las peticiones de interés general o particular con el 27%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 17% del total de PQR'S como se muestra en la gráfica.



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DICIEMBRE 2013

Durante el mes de diciembre de 2013, la entidad recibió 204 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa son las consultas con 45%, seguida de las peticiones de interés general o particular con el 39%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 15% del total de PQR'S como se muestra en la gráfica.



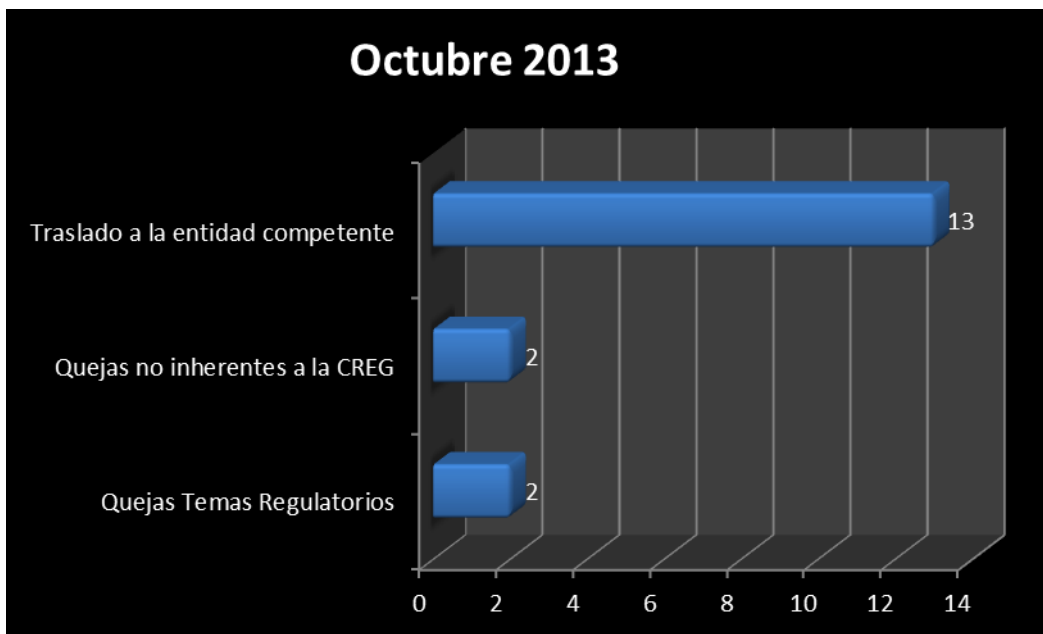
## ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

### OCTUBRE 2013

Las 17 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, que corresponden al 11% del total de las PQR'S del mes de octubre, se les dio el siguiente trámite:

2 Quejas de competencia de la entidad, a las cuales se les dio respuesta a los usuarios sobre temas de revisión de las redes internas a través de las cuales se recibe el servicio público domiciliario de gas combustible y los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios en los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física.

15 quejas, reclamos y sugerencias, que no fueron de competencia de la CREG, se les dio traslado a la empresa o entidad competente y se les oriento a los ciudadanos, en temas que no corresponden al servicio de regulación prestado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, pero que guardan relación con el mismo, fueron atendidas por la entidad, sobre temas de acometida, red interna, equipo de medida, medidor de gas, además de estas definiciones se informa lo que está definido en la regulación, puesto que los aspectos técnicos de las conexiones o instalaciones internas no son tema de competencia de la CREG y un tema respecto a la compartición de infraestructura eléctrica y de telecomunicaciones.



#### **Tiempo de respuestas a las Quejas, Reclamos y Sugerencias**

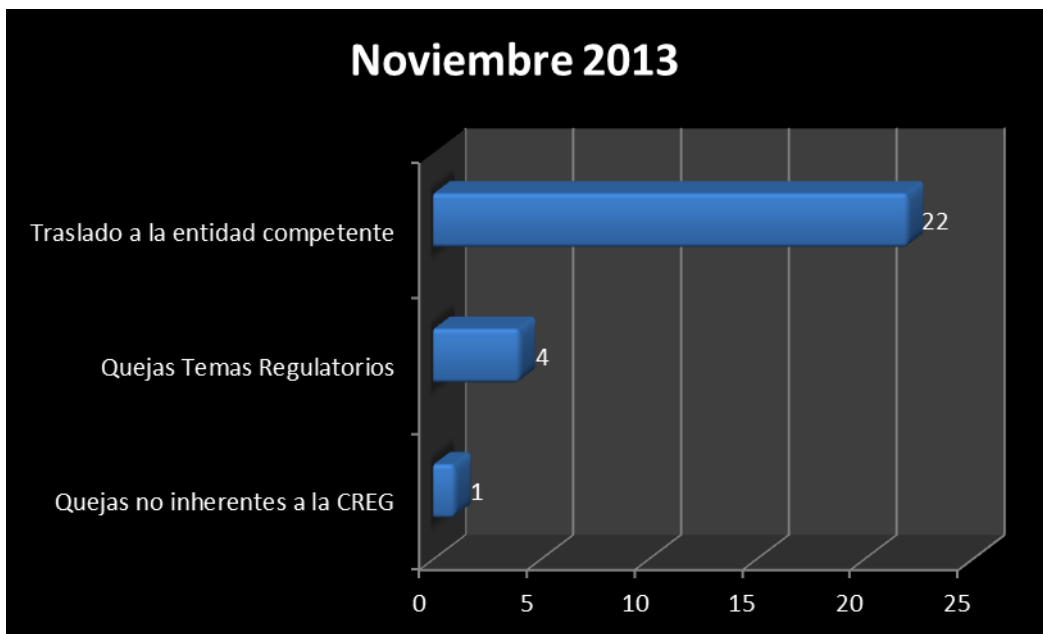
De las 17 quejas, reclamos y sugerencias para el mes de octubre, todas fueron resueltas en término, de las cuales el mayor número de días en dar respuesta fue de 15 días y el menor de 1 día.

#### **NOVIEMBRE 2013**

Las 27 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, que corresponden al 17% del total de las PQR'S del mes de noviembre, se les dio el siguiente trámite:

4 Quejas de competencia de la entidad, a las cuales se les dio respuesta a los usuarios sobre temas con relación a los diferentes desarrollos regulatorios, Resolución 123 de 2011, revisión de las redes internas y unidades constructivas Resolución 136 de 2013.

23 quejas, reclamos y sugerencias, que no fueron de competencia de la CREG, se les dio traslado a la empresa o entidad competente y se les oriento a los ciudadanos, en temas que no corresponden al servicio de regulación prestado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, pero que guardan relación con el mismo, fueron atendidas por la entidad, sobre temas de revisión de medidor, solicitud de instalación del servicio de gas, facturación del servicio de energía, revisión técnica reglamentaria y suspensión del servicio de gas, fallas en la prestación del servicio de energía por parte de los prestadores de servicio, incremento en las tarifas de energía.



#### Tiempo de respuestas a las Quejas, Reclamos y Sugerencias

De las 27 quejas, reclamos y sugerencias para el mes de noviembre, todas fueron resueltas en término, de las cuales el mayor número de días en dar respuesta fue de 15 días y el menor de 1 día.

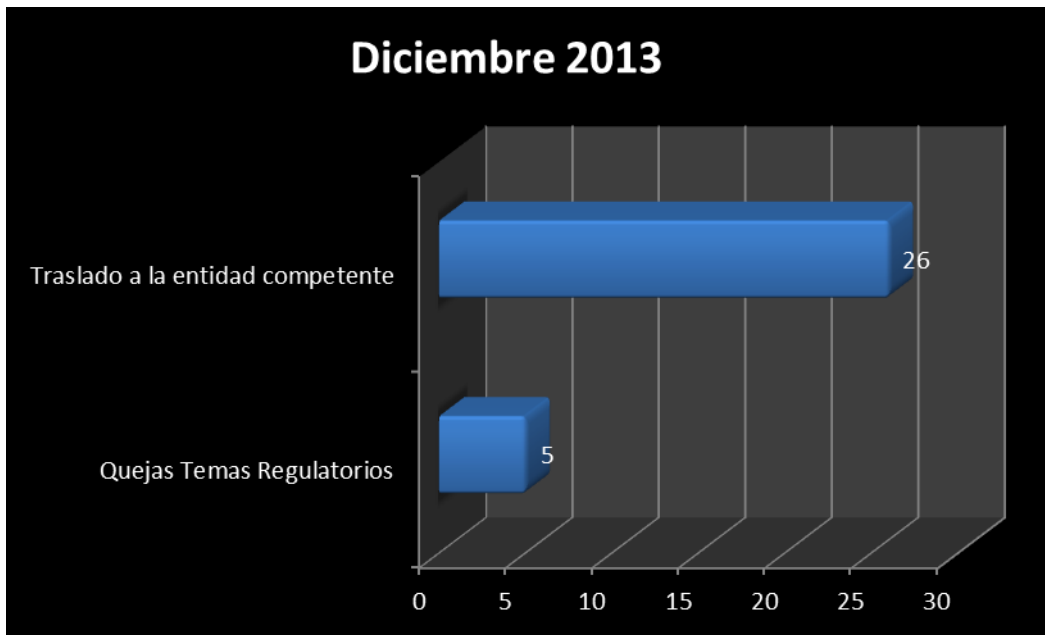
#### DICIEMBRE 2013

Las 31 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, que corresponden al 15% del total de las PQR'S del mes de diciembre, se les dio el siguiente trámite:

5 Quejas de competencia de la entidad, a las cuales se les dio respuesta a los usuarios sobre temas con relación a las obligaciones del distribuidor en el envasado de cilindros, resolución 011 de 2003, horario de atención al público, solicitud de actualización de costos y cargos de la Compañía Energética de Occidente SAS, cambios de operador de energía y a las altas tarifas aplicadas en ciertos municipios.

26 quejas, reclamos y sugerencias, que no fueron de competencia de la CREG, se les dio traslado a la empresa o entidad competente y se les oriento a los ciudadanos, en temas que no corresponden al servicio de regulación prestado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, pero que guardan relación con el mismo, fueron atendidas por la entidad, en temas relacionados con la revisión técnica reglamentaria, suspensión del servicio de gas y abuso de posición dominante por los prestadores de servicio, estratificación económica, irregularidades en la prestación del servicio de energía, presunta información tendenciosa por parte de los prestadores de servicio de energía, cobros exagerados de las tarifas y prestación del servicio de gas en ciertos municipios, medidores de energía,

conexión fraudulenta de la acometida eléctrica de un predio, cambio de postes y ampliación de las redes del servicio de energía.



#### **Tiempo de respuestas a las Quejas, Reclamos y Sugerencias**

De las 31 quejas, reclamos y sugerencias para el mes de diciembre, 23 fueron resueltas en término a corte a 31 de diciembre, las demás entran a ser parte de la medición del indicador e informe de enero a abril de 2014.

El mayor número de días en dar respuesta fue de 10 días y el menor de 1 día.

#### **Grupo de Atención al Ciudadano y al Cliente CREG**