



Ministerio de Minas y Energía

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

RESOLUCIÓN No. 020 DE 2018

(13 FEB. 2018)

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.

EL DIRECTOR EJECUTIVO

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confieren los artículos 1º. de la Ley 58 de 1982, 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 01 de la Ley 1755 de 2015, 55 de la Ley 190 de 1995 y 3º del Decreto 1260 de 2013, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política, artículos 23 y 74, y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reconocen el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así mismo a acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos primero de la Ley 58 de 1982 y 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 01 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver.

Que la Ley 190 de 1995, en su artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos descritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

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

Que la Ley Disciplinaria establece como deber de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que la Constitución Política en los artículos 83 y 209 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 3°, establecen como principios de las actuaciones administrativas los siguientes: debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que según lo dispuesto en el Artículo 7 del Decreto 1260 de 2013, le corresponde al Director Ejecutivo de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, *"fijar las políticas y procedimientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recepción de información que los ciudadanos formulen en relación con la misión y desempeño de la Comisión"*.

Que el Comité de Expertos Comisionados, en sesión del día once (11) de enero de 2002, definió el procedimiento y el número de votos favorables o visto bueno de sus miembros requeridos para la aprobación de las respuestas a las consultas y peticiones que se presenten ante la Comisión, cuando legalmente no se requiera expedir, derogar, modificar o aclarar una resolución.

Que mediante la Resolución 001 del 13 de enero de 2013, el Director Ejecutivo estableció el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Que el Congreso de la República mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 reguló el derecho fundamental de petición.

Que el Congreso de la República, mediante la ley 1712 de 2014, artículo 18 y 19, establece las excepciones al derecho de acceso a la información pública.

Que mediante la Resolución 060 del 25 de abril de 2016, el Director Ejecutivo actualizó el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Que mediante la Resolución 190 del 13 de octubre de 2017, el Director Ejecutivo actualizó el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas, ajustando los tiempos para el trámite de las distintas modalidades de peticiones, con el de mejorar la atención del proceso.

Que se ha considerado conveniente volver a actualizar el Reglamento Interno aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas, con el fin de incluir los tiempos de atención de las solicitudes de inclusión de cláusulas exorbitantes en los contratos, ajustar el horario de atención al público y corregir la desagregación de tiempos en el trámite de respuesta a las consultas y los conceptos de legalidad de los contratos de condiciones uniformes.

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

RESUELVE:

CAPÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 1. Ámbito de aplicación. La presente resolución establece el reglamento interno de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que sean presentadas ante esta entidad.

Este reglamento no comprende los procedimientos especiales señalados en las leyes 142 y 143 de 1994 y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan, en lo relacionado con la aprobación, revisión y modificación de fórmulas tarifarias y tarifas, imposición de servidumbres, solución de conflictos entre agentes de los sectores eléctrico y de gas combustible, ni a la participación ciudadana en el desarrollo de la regulación, reglada por el Decreto 1078 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 13, Capítulo 3.

ARTÍCULO 2. Principios. El trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se hará con estricta observancia de los principios constitucionales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

ARTÍCULO 3. Normatividad complementaria. En todos aquellos aspectos no previstos en esta resolución, para efecto de resolver las peticiones, quejas y reclamos de que trata este reglamento, se aplicarán las normas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, incorporadas por la Ley Estatutaria del Derecho de Petición

CAPÍTULO II. PETICIÓN Y CONSULTA DE DOCUMENTOS

ARTÍCULO 4. Derecho de petición. De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 01 de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, ya sea en interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Igualmente, de conformidad con el artículo 74 de la Constitución Política todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.

De conformidad con el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 01 de la Ley 1755 de 2015, mediante el derecho de petición se podrá pedir información, consultar,

H.S.
A

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

examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas dará respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en esta resolución.

ARTÍCULO 5. Forma de presentación. De conformidad con el artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 01 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

La petición podrá ser presentada directamente por el interesado o mediante apoderado, caso en el cual se deberá anexar el poder debidamente otorgado.

ARTÍCULO 6. Procedencia y contenido. Las peticiones presentadas ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas se tramitarán en los términos de la presente resolución, sin que se requiera invocar de manera expresa el derecho de petición en su texto. Lo anterior siempre y cuando su trámite no esté previsto o reglamentado en forma diferente en la Ley.

Toda petición deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición
- d) Las razones en las que fundamenta su petición
- e) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

ARTÍCULO 7. Valor de las Copias. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 57 de 1985, el suministro de copias o fotocopias de resoluciones o documentos de la Comisión, cuando haya lugar a expedirlas conforme a la Constitución Política y a las leyes, dará lugar al pago de ciento cincuenta pesos (\$150) por cada copia. Si la información es requerida en medios magnéticos, CD o DVD, el peticionario pagará cinco mil (\$5.000) pesos por cada unidad de CD o DVD. Dicho valor deberá ser consignado previamente por el interesado en la cuenta que para el efecto se maneje en la Fiduciaria que administra los recursos de la Comisión, y el correspondiente recibo de consignación se utilizará para solicitar la expedición de las fotocopias respectivas. Este valor se actualizará de conformidad con el artículo 3o de la Ley 242 de 1995, y el nuevo valor se

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

informará por circular de la Dirección Ejecutiva, en los primeros diez días del mes de enero de cada año.

El pago de esta suma se causará cuando la solicitud tenga por objeto obtener copias de más de diez (10) folios.

El suministro de copias de las resoluciones o documentos a las entidades públicas para el ejercicio de sus funciones, no causará costo para ellas.

Cuando no sea posible reproducir los documentos en las dependencias de la Comisión, un empleado de la Comisión, autorizado por el Director Ejecutivo, sacará las copias a que hubiere lugar y, en este caso, los gastos serán cubiertos en su totalidad por el solicitante.

PARÁGRAFO. La entrega de las copias solicitadas se efectuará dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la copia de la consignación de su valor. El interesado podrá solicitar copias de los documentos públicos de la Comisión en medio electrónico, para tal fin deberá informar la dirección de correo electrónico correspondiente donde será enviados.

ARTÍCULO 8. Términos para Resolver las distintas modalidades de Peticiones. Las peticiones escritas serán respondidas dentro de los siguientes términos en días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo:

CLASE DE PETICIÓN	TERMINO LEGAL	RADICAR Y ASIGNAR	REVISIÓN PREVIA	ELABORAR PROYECTO	VISTO BUENO JURÍDICO	MARGEN DE TRAMITE	VISTO BUENO EXPERTOS Y DIRECTOR EJECUTIVO
Consulta general	30	1	1	13	5	3	7
Consulta de Concepto de Legalidad	30	1	1	13	5	3	7
Petición en interés general o particular	15	1	1	5	2	2	4
Quejas y reclamos	15	1	1	5	2	2	4
Solicitud de inclusión de cláusulas excepcionales en los contratos	15	1	1	5	2	2	4
Solicitud de información	10	1	1	3	2	1	2
Solicitud de copia de documentos y constancias de ejecutoria	10	1	1	3	2	1	2

92

[Handwritten signature]

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

Petición de autoridad pública	10	1	1	3	2	1	2
Petición de cumplimiento de normas	10	1	1	3	2	1	2
Peticiones del Congreso de la República, DIAN, secretarías de hacienda municipales y organismos de control	5	0.5	0.5	2	1	0	1
Traslado a la autoridad competente	5	0.5	0.5	2	1	0	1

PARÁGRAFO 1. Las peticiones que formulen los jueces de la República en el plazo fijado en la providencia que la ordena.

PARÁGRAFO 2. Margen de trámite corresponde a la diferencia entre el término legal para responder los distintos tipos de PQRS y la sumatoria de los tiempos asignados internamente (revisión previa, elaborar proyecto, visto bueno jurídico, visto bueno expertos y director ejecutivo) se usará cuando sea devuelto el proyecto respuesta por un experto comisionado o cuando se traslada a un experto adicional a los requeridos por la norma.

PARÁGRAFO 3. Cuando un mismo escrito contenga una petición de información y consulta, se resolverá la petición en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

PARÁGRAFO 4. Cuando un particular presente una petición en grado de consulta y en el mismo escrito solicite copia de documentos, se le enviarán los documentos y se le comunicará el plazo con el que cuanta la CREG para resolver la consulta. En este caso, el funcionario generará dos borradores de salida y en la hoja electrónica del segundo borrador referenciará el número de radicado del primero.

PARÁGRAFO 5. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

ARTÍCULO 9. De las peticiones sobre materias que no son de competencia de la CREG. Si la petición presentada ante la CREG versa sobre materias o funciones que no son de competencia de la entidad, se deberá informar en el acto al interesado, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de cinco (5) días, a partir de la recepción, si obró por escrito; en este último caso se deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, a la autoridad competente.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

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

Si el escrito contiene peticiones que versan sobre materias que no son competencia de la CREG y otras que sí lo son, se dará traslado de las primeras a la autoridad competente, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibido de la comunicación, y se resolverán las otras dentro del término que establece el artículo 8 de esta resolución. En este caso el asesor que proyecta el oficio de traslado deberá informar esta circunstancia al grupo de atención al ciudadano, al correo electrónico dispuesto para este fin.

ARTÍCULO 10. Trámite de peticiones. Las peticiones serán recibidas y tramitadas siguiendo las siguientes reglas:

10.1 Peticiones escritas. Las peticiones escritas podrán ser presentadas personalmente, por correo o servicio de mensajería, mediante fax, a través de correo electrónico a la Dirección Ejecutiva o del correo institucional creg@creg.gov.co, o a través de las formas que para el efecto disponga la Dirección Ejecutiva en el sitio de Internet 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, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- Si la petición es entregada personalmente por el remitente o a la mano por su mensajero, será radicada inmediatamente y se le devolverá la copia si la presenta, con el respectivo número de radicación.
- Si la petición es recibida vía fax o por medio de correo electrónico, deberá ser radicada a más tardar dentro de las cuatro (4) horas hábiles siguientes al recibo del fax o del respectivo mensaje electrónico, previa verificación de que la misma petición no haya sido recibida por otro medio. Para el efecto, el buzón del correo electrónico deberá revisarse por lo menos dos veces al día.
- Si la petición es entregada por medio de correo o servicio de mensajería, la persona encargada de la recepción de peticiones deberá firmar el respectivo recibo; en este caso, la petición deberá ser radicada a más tardar dentro de las cuatro (4) horas hábiles siguientes a su recibo, previa verificación de que la misma petición no haya sido recibida por otro medio.
- En los casos antes descritos, si la petición ya ha sido recibida por otro medio, se anotará en ella, manualmente, el mismo número con el que fue radicada, indicando la fecha en que se radicó.

Por radicación se entiende el procedimiento mediante el cual se asigna, por medio de reloj electrónico o de cualquier otro mecanismo automatizado, un número consecutivo de recibido, y la fecha y la hora en que se hace tal asignación. Radicada la petición, su trámite se surtirá mediante el cumplimiento de los siguientes pasos:

- a) **Ingreso al sistema electrónico de gestión documental.** Una vez radicada la petición, el documento que la contiene se deberá ingresar al sistema electrónico de gestión documental de la Comisión de Regulación

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

de Energía y Gas, para lo cual se diligenciará la respectiva hoja electrónica de captura de datos, a más tardar dentro de las cuatro horas hábiles siguientes a la radicación. Esta petición deberá quedar disponible en el sistema electrónico de gestión documental para su seguimiento y trámite, como un proceso que se identificará con el mismo número con el que fue radicada la petición.

Los documentos que no alcancen a ser ingresados al sistema electrónico de gestión documental el mismo día de su radicación deberán ser procesados a más tardar en las cuatro primeras horas de la jornada laboral del día hábil siguiente.

- b) **Asignación de la petición.** Inmediatamente se haya ingresado el documento al sistema electrónico de gestión documental, el proceso se trasladará electrónicamente a los funcionarios encargados de asignar la petición.

Dentro de las cuatro horas siguientes, el responsable de la asignación trasladará la petición al funcionario competente para proyectar su respuesta, previa verificación de su clasificación. La asignación se hará teniendo en cuenta la distribución interna de responsabilidades y, si se trata de peticiones relacionadas con la regulación, la asignación se hará considerando la conformación de los equipos de trabajo para las diferentes actividades reguladas, asegurando así la experticia del funcionario en el tema relacionado con el objeto de la petición.

En el momento de radicación se asignará a un experto comisionado el seguimiento del trámite del documento, según la distribución interna de trabajo aprobada en el Comité de Expertos.

En caso de que no exista un funcionario encargado de los temas relacionados con el objeto de la petición, el proceso será enviado al asesor líder del proceso al que corresponda, según el mapa de procesos del sistema de gestión de calidad.

- c) **Elaboración de proyecto de respuesta.** El funcionario que recibe el proceso elaborará el proyecto de respuesta y lo radicará como tal dentro del sistema electrónico de gestión documental.

Si la persona a quien se le asigna una petición considera que otro funcionario debe elaborar o revisar el proyecto de respuesta, deberá enviarle el proceso oportunamente.

- d) **Visto bueno del asesor jurídico.** Si la petición se asigna a un asesor técnico y el proyecto de respuesta contiene consideraciones que ameritan una revisión jurídica, aquel lo enviará a un asesor jurídico para su revisión y visto bueno.
- e) **Visto bueno de Comité Expertos o del Subdirector Administrativo y Financiero.** Cumplido el paso señalado en el literal anterior, el proceso

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

deberá ser enviado electrónicamente para visto bueno del Experto Comisionado responsable de su seguimiento, si es un asunto misional.

Las respuestas a peticiones de entrega de documentos, las de interés general o particular que no contengan decisiones sobre la regulación de los servicios públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, y a quejas y reclamos, serán expedidas por el Director Ejecutivo, previa revisión de un experto comisionado.

Las respuestas a consultas y a peticiones de interés general o particular relacionadas con la regulación de los servicios públicos, requieren la aprobación de tres expertos comisionados, incluido el Director Ejecutivo como uno de ellos.

En el caso de que por cualquier situación administrativa solamente se encuentren menos de tres (3) Expertos Comisionados en servicio, únicamente se requerirá el visto bueno de un Experto, distinto del Director Ejecutivo.

Cuando se trate de peticiones sobre temas respecto de los cuales ya se ha dado respuesta a peticiones anteriores y se reitere lo dicho en ellas, no se requerirá el procedimiento señalado en este literal. El asesor asignado proyectará la respuesta y la remitirá al Director Ejecutivo. En el proyecto de respuesta se relacionarán los conceptos precedentes.

- f) **Aprobación del proyecto de respuesta.** Las respuestas a las peticiones que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas serán suscritas por el Director Ejecutivo, salvo las que correspondan a asuntos asignados o delegados al Subdirector Administrativo y Financiero. Para el efecto, una vez cumplido el trámite señalado en los literales anteriores, el proceso deberá ser enviado al Director Ejecutivo o al Subdirector Administrativo y Financiero para su aprobación.
- g) **Impresión, firma y envío.** Aprobado el proyecto, el Director Ejecutivo o el Subdirector Administrativo y Financiero, según corresponda, lo enviará a la persona encargada de la impresión y el envío de la respuesta. Una vez firmada físicamente la respuesta por el Director Ejecutivo o Subdirector Administrativo y Financiero, deberá ser enviada a la dirección indicada por el peticionario a través del medio más expedito, dentro de los términos señalados en el Artículo 8 de la presente Resolución.
- h) **Archivo y fin del proceso.** Cumplido el paso señalado en el literal anterior, el responsable de impresión de correspondencia hará una copia electrónica de la comunicación firmada y la cargará como anexo al proceso. Luego 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.

Los documentos físicos que contienen las peticiones y las respuestas correspondientes deberán reposar en el Centro de Documentación de la

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

Comisión, archivado en la respectiva carpeta de acuerdo con la clasificación que para el efecto se haya dispuesto, donde permanecerá por el tiempo que determinen las disposiciones legales. Tales documentos sólo podrán ser retirados temporalmente de este lugar, previo el cumplimiento del procedimiento autorizado para tal fin.

Cuando se requiera de información para resolver la petición, que no repose en los archivos de la Comisión, o cuando se trate de peticiones sobre asuntos que no son de su competencia, se dará aplicación a lo previsto en los artículos 9 y 11 de esta resolución, en lo pertinente.

10.2 Peticiones verbales presenciales. En este caso, la persona que desee presentar la petición verbal deberá manifestarlo ante el funcionario encargado de la recepción de peticiones, quien acudirá al funcionario del grupo de atención al ciudadano para que localice al asesor competente para atender al peticionario. Si la petición está relacionada con información u orientación sobre normas regulatorias expedidas por la Comisión, el funcionario dará la información pertinente o, en su defecto, fijará la fecha y hora en que atenderá al peticionario, a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

Cuando la petición verbal tenga por objeto consultar la opinión de la CREG sobre un tema determinado, respecto del cual haya emitido concepto, el funcionario lo pondrá en conocimiento del peticionario. Si sobre el tema objeto de consulta no existe concepto de la CREG, el funcionario le informará que su petición debe ser presentada por escrito, para que sea resuelta por el Comité de Expertos. Si el peticionario manifiesta no saber leer o no poder escribir, podrá presentarse ante el funcionario que lo haya atendido, con el fin de que este le elabore el escrito correspondiente, el cual contendrá una descripción de la petición, la huella dactilar del peticionario, su nombre e identificación, y la dirección en la que recibirá respuesta. Una vez surtido este procedimiento, el peticionario deberá presentar el escrito en la recepción de la entidad, donde se iniciará el trámite establecido en el numeral 10.1 de este artículo.

Cuando la petición verbal verse sobre asuntos que no son de competencia de la CREG, así se le manifestará al peticionario.

10.3 Peticiones verbales telefónicas. En este caso, la persona que desee presentar la petición verbal deberá manifestarlo ante el funcionario encargado de la recepción de peticiones, quien dará respuesta a la petición si es posible de manera inmediata o acudirá al funcionario disponible de la respectiva área, para que se encargue de atender al peticionario. Si el responsable de recepción no encuentra a un asesor disponible solicitará la ayuda del grupo de atención al ciudadano.

En caso de que la petición no pueda ser respondida de forma inmediata por el funcionario de recepción o por uno del área correspondiente, el funcionario encargado de la recepción de peticiones lo informará así al peticionario, registrará la petición electrónicamente por medio del portal web de la entidad, le suministrará al peticionario el número de radicado para su seguimiento y le informará el tiempo de respuesta.

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

10.4 Registro de peticiones verbales. Toda solicitud verbal deberá ser registrada en el sistema electrónico por parte de quien la reciba antes de pasarla a un funcionario o experto comisionado para su atención.

10.5 Petición verbal de competencia de otra autoridad. Cuando se considere que la petición no corresponde a la competencia de la CREG, el funcionario indicará al peticionario a donde debe dirigirse dejando el registro correspondiente.

ARTÍCULO 11. Peticiones Incompletas. Si en una petición falta información o se encuentra incompleta, según lo previsto en esta resolución o en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se le advertirá y solicitará al peticionario, por una sola vez, que allegue la información faltante. En el evento que el peticionario insista en que sea recibida la petición, ésta se radicará dejando constancia expresa de las advertencias efectuadas, con firma del peticionario.

Cuando el funcionario designado para proyectar respuesta constate que la petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, proyectará una comunicación requiriendo al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un mes. Cuando no se comprenda su finalidad u objeto se devolverá al interesado dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibo, para que la corrija o aclare.

11.1 Desistimiento Tácito: En caso que el peticionario no subsane los requisitos faltantes o no complementa la información en un término de un mes, se entenderá que desistió de la misma y se ordenará su archivo, sin perjuicio de que presente una nueva petición sobre el mismo asunto.

11.2 Desistimiento Expreso: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

ARTÍCULO 12. Imposibilidad de contestar la petición dentro del término. Cuando no fuere posible resolver la petición presentada a la entidad dentro del término señalado en el artículo 8 de la presente resolución, se deberá informar al interesado por escrito, dentro del término otorgado por la ley para dar respuesta, expresando los motivos y señalando la fecha en que se resolverá, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Cuando se le informe al peticionario que su petición se responderá en un término mayor al establecido en la Ley, el asesor que proyecta el oficio deberá informar esta circunstancia al grupo de atención al ciudadano, al correo electrónico dispuesto para este fin.

ARTÍCULO 13. Consulta de documentos. Cuando cualquier ciudadano solicite que se le permita consultar los documentos que no tengan el carácter de reservado, o pida copia simple de los mismos, la consulta o expedición de copias procederá en horas de despacho al público y en el caso de las consultas de

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

documentos, se realizarán en presencia de un funcionario asignado para el efecto.

Si los documentos que desea consultar el peticionario se encuentran publicados en la página Web de la CREG, así se le hará saber al interesado.

ARTÍCULO 14. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

PARÁGRAFO. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO 15. Información exceptuada del derecho de acceso a la información por daño de derechos a personas naturales o jurídicas. Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiese causar un daño a los siguientes derechos:

- a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado;
- b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad;

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

c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales, así como los estipulados en el parágrafo del artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.

PARÁGRAFO. Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable.

ARTÍCULO 16. Información exceptuada por daño a los intereses públicos.

Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

- a) La defensa y seguridad nacional;
- b) La seguridad pública;
- c) Las relaciones internacionales;
- d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;
- e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;
- f) La administración efectiva de la justicia;
- g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;
- h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
- i) La salud pública.

PARÁGRAFO. Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

ARTÍCULO 17. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.



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

Si la persona interesada presenta recurso de insistencia, en el acto de notificación personal o dentro de los diez días siguientes a la notificación, la Dirección Ejecutiva enviará la documentación al Tribunal de lo Contencioso Administrativo de Cundinamarca para que decida, en única instancia, si se acepta o se niega.

ARTÍCULO 18. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTÍCULO 19. Documentos publicados. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la administración, indicando el número y la fecha del *Diario Oficial* en el cual se publicó. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

En tratándose de documentos distintos de resoluciones, se informará el sitio en el portal web donde se encuentra publicado.

ARTÍCULO 20. Alcance de los conceptos. Las respuestas a las consultas elevadas no comprometen la responsabilidad de la Comisión, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución, de conformidad con lo consagrado en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 21. Certificaciones. En lo que sea pertinente, las normas consignadas en los artículos anteriores serán aplicables a las peticiones que formulen los particulares para que se les expidan certificaciones de carácter general o particular sobre documentos que reposen en las oficinas públicas o sobre hechos o documentos que el jefe de la respectiva dependencia deba certificar de conformidad con la Ley.

ARTÍCULO 22. Falta Disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

CAPITULO III. QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS

ARTÍCULO 23. Quejas y reclamos. De conformidad con la Ley 190 de 1995, toda persona tendrá derecho a presentar quejas o reclamos ante las entidades públicas o particulares que presten servicios públicos.

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 entiende por queja toda manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Se entiende por reclamo toda manifestación de inconformidad por el desempeño de las funciones de la entidad y el derecho de toda persona a exigir una solución por la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Así mismo, la Comisión tramitará las sugerencias que reciba de los ciudadanos y clientes sobre los servicios que presta.

PARÁGRAFO. Las quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, así como relacionados 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.

ARTÍCULO 24. Oficina de atención al ciudadano y al cliente. La Oficina de Atención al Ciudadano y al Cliente será conformada por el Grupo de Atención de PQRS, y cumplirá las funciones establecidas para dicha oficina en el artículo 80. del Decreto 2232 de 1995, reglamentario de la Ley 190 de 1995, a saber:

- Las contempladas en los artículos 49 y 54 de la Ley 190 de 1995.
- Tramitar las sugerencias que se reciban
- La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:
 - a. Organización de la entidad
 - b. Misión que cumple
 - c. Funciones, procesos y procedimientos, según los manuales
 - d. Normatividad de la entidad
 - e. Mecanismos de participación ciudadana
 - f. Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes
 - g. Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.

ARTÍCULO 25. Procedencia y contenido. Las quejas, reclamos y sugerencias se recibirán por escrito o verbalmente, mediante la línea de atención al ciudadano, línea gratuita 018000-512734 o por cualquiera de los medios señalados en el numeral 7.1 de esta resolución.

Las quejas y reclamos deberán contener los siguientes datos:

- Nombre, identificación y dirección de correspondencia del quejoso;
- Nombre de la entidad y/o del funcionario contra quien se dirige;

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

- Queja o reclamo y motivos en que se sustenta; y
- Documentos o pruebas que sustenten la queja o reclamo.

El funcionario responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano y al Cliente deberá diligenciar un formato para las quejas que se formulen verbalmente o a través de la línea telefónica, el cual contendrá como mínimo los datos especificados en el presente artículo.

A las quejas anónimas se les dará igual tratamiento, siempre que se les acompañe de medios probatorios suficientes que en principio den cuenta de que se trata de un hecho presuntamente irregular, o cuando de los datos ofrecidos, o del señalamiento de las pruebas se permita inferir su seriedad.

ARTÍCULO 26. Trámite. Toda queja, reclamo o sugerencia deberá ser recibida por la Oficina de Atención al Ciudadano y al Cliente, donde se le dará el trámite respectivo, todo conforme al procedimiento señalado en el numeral 10.1 de esta resolución.

Para efectos de lo dispuesto en los literales b) y c) del numeral 10.1 de esta resolución, la asignación del respectivo proceso para la elaboración del proyecto de respuesta, deberá hacerse a un colaborador del Grupo de Atención al Ciudadano y al Cliente, quien además deberá investigar la queja o reclamo y recomendar la adopción de los correctivos que sean necesarios.

Las sugerencias se remitirán al responsable del proceso de gestión al que correspondan.

ARTÍCULO 27. Término. Las quejas y reclamos se deberán resolver teniendo en cuenta el artículo 8 de la presente resolución, excepto aquellas que requieran adelantar un proceso disciplinario, caso en el cual, se atenderán los términos previstos en la Ley.

En este último evento se informará al quejoso, de la actuación disciplinaria iniciada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

ARTÍCULO 28. Presentación de informes. El Grupo de Atención al Ciudadano y al Cliente presentará al Comité de Expertos Comisionados, un informe trimestral sobre el comportamiento de la entidad frente a las quejas y reclamos, los servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio.

CAPITULO IV. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 29. Horario de atención. El horario de atención al público será de lunes a viernes, desde las 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. En todo caso, los funcionarios deberán atender a toda persona que haya ingresado a las oficinas en horario de atención al público.

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

ARTÍCULO 30. Vigencia y Derogatorias. La presente resolución comenzará a regir el día siguiente a su publicación en el *Diario Oficial* y deroga la Resolución 190 del 13 de octubre de 2017.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C, 13 FEB. 2018

GERMÁN CASTRO FERREIRA
Director Ejecutivo