

PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Bogotá, enero de 2018



Av. Calle 116 No. 7-15 Int. 2. Oficina 901
Edificio Cusezar Bogotá, D.C. Colombia
(1) 6032020 / Fax: (1) 6032100
creg@creg.gov.co
www.creg.gov.co

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

El grupo de atención al ciudadano y de servicio al cliente, es el encargado de llevar el control sobre las solicitudes de los clientes, evaluar los procesos e implementar las acciones necesarias para garantizar su eficiencia, eficacia y efectividad. Así mismo, mediante Resolución CREG 190 de 2017 se ajustó el reglamento interno aplicable a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), que se presenten ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Comisión definió la estrategia de atención al ciudadano, su incorporación continúa en el plan de acción para la vigencia 2018.

Objetivo de la estrategia de atención al ciudadano

Promover la transparencia en la regulación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas combustible y combustibles líquidos, así como atender las necesidades de información y requerimientos de los ciudadanos de manera oportuna.

Para el cumplimiento de este objetivo se formulan las siguientes acciones específicas:

- Atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y el trámite que se da a las mismas.
- Brindar información ordenada y de fácil acceso sobre las normas expedidas por la Comisión. Para este fin, se prevé actualizar en el portal web la compilación de la regulación de carácter general vigente, ordenada temáticamente para cada uno de los sectores regulados.
- Elaborar y socializar entre los funcionarios de la entidad una guía de atención al cliente de la CREG.

Actividades:

ACTIVIDADES	META	1 TRIM	2 TRIM	3 TRIM	4 TRIM	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Ejercer control sobre las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS), recibidas y el trámite que se da a las mismas.	100%	25%	25%	25%	25%	Proceso de atención de peticiones y consultas	Actividad permanente y la medición trimestral corresponde a la atención de las solicitudes presentadas en el cada período

Seguimiento a través de aplicativo intelliprint, de los tiempos de respuesta de cada solicitud.	100%	25%	25%	25%	25%	Proceso de atención de peticiones y consultas	Actividad permanente, en el seguimiento se consideran los tiempos establecidos en la Ley 1437 de 2011
Elaborar un reporte trimestral de las PQRS recibidas y atendidas.	100%	25%	25%	25%	25%	Proceso de atención de peticiones y consultas	El reporte es publicado en el portal web de la entidad, para la consulta de los interesados
Diseñar e implementar una campaña de comunicación para socializar la resolución de PQRS y el protocolo de atención al usuario.	100%	25%	25%	25%	25%	Comunicaciones / planeación/ grupo de atención al ciudadano	En el primer trimestre del año se entregará la propuesta de campaña para ser implementada en el segundo, tercer y cuarto trimestre.
Realizar encuesta de satisfacción con el fin de medir el impacto de la campaña implementada	2		1		1	Comunicaciones / Planeación grupo de atención al ciudadano	Encuesta interna tabulada