

# PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

**Bogotá, julio de 2019**



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

## DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

### Misión

Regular los servicios públicos de energía eléctrica, gas combustible y combustibles líquidos promoviendo la disponibilidad de una oferta suficiente y confiable para atender de manera satisfactoria y eficiente las necesidades de los usuarios, en armonía con la política pública.

### Visión

Al 2023 seremos reconocidos como:

- i) Una entidad ágil y eficiente
- ii) Hacedora de una regulación oportuna y participativa
- iii) Creadora de conocimiento
- iv) Arquetipo de otras instituciones.

### Objetivo

Somos una entidad eminentemente técnica y nuestro objetivo es lograr que los servicios de energía eléctrica, gas natural, gas licuado de petróleo (GLP) y combustibles líquidos se presten al mayor número posible de personas, al menor costo posible para los usuarios y con una remuneración adecuada para las empresas que permita garantizar calidad, cobertura y expansión.

### Propuesta de Valor

Oportunidad: información y gestión ágil de la regulación

Claridad: regulación simple, entendible y transparente

Calidad: regulación eficaz, relevante y pertinente



## Política de calidad

La Comisión regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas combustible y servicios públicos de combustibles líquidos, con el fin de disponer de una oferta energética de largo plazo y con la infraestructura requerida para llevarla al usuario final en condiciones de eficiencia y calidad, para lo cual se compromete con:

- La gestión del conocimiento y de la información.
- El fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana y de las competencias del recurso humano.
- El mejoramiento continuo del desempeño institucional dentro del marco de los requisitos aplicables.

## ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), está comprometida a brindarles un trato digno a los ciudadanos, con el fin de contribuir a un estado transparente, teniendo en cuenta los servicios de participación y gestión para satisfacer sus necesidades.

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 020 de 2018 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 2019.



La comisión cuenta con los siguientes canales de atención:

Canal	Mecanismos	Ubicación	Horario de atención
Escrito	Radicación de correspondencia	AV Calle 116 #7-15 interior 2. Piso 9. Oficina 901. Edificio Cusezar.	Lunes a Viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5 pm.
Telefónico	Línea fija	6032020 – 6032100 - 6032049	Lunes a Viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5 pm.
	Línea gratuita Nacional	01 8000 512734	Lunes a Viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5 pm.
Electrónico	Página web	<a href="http://www.creg.gov.co">www.creg.gov.co</a>	está activo las 24 horas, sin embargo las solicitudes se tramitan en días hábiles.

### 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.



- Actualizar y socializar el protocolo de atención al usuario de la CREG.
- Capacitar a los funcionarios de la CREG, en la atención del servicio al ciudadano para mejorar la gestión, mantener la oportunidad en el tiempo de respuesta y mejorar el promedio de contestación.

### 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%	Grupo atención al ciudadano	Actividad permanente y la medición trimestral corresponde a la atención de las solicitudes presentadas en 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 y en la Resolución interna.
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 de cultura de atención de PQRS y el protocolo de atención al usuario.	100%	25%	25%	25%	25%	Comunicaciones / planeación/ grupo de atención al ciudadano	Se hace difusión permanente, de igual manera se planteará campaña para fortalecer la cultura en PQRS.