

CREG

Manual formulario PQRS

REGISTRÓ DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

1. Formulario Inicial.



REGISTRO DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Los campos marcados con asterisco(*) son de carácter obligatorio

TIPO DE SOLICITUD * ⓘ

TIPO DE SOLICITANTE * ⓘ

[Siguiente →](#)

Solicitud de Información con identidad reservada / Procuraduría General de la Nación

LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012 - HÁBEAS DATA: Al enviar estos datos personales, autorizo a la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS - CREG para que me contacte por correo electrónico y me informe sobre la Petición, Queja, Reclamo y Denuncia. Estos datos no podrán ser cedidos o compartidos con entidad alguna diferente de la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS - CREG.

➤ CAMPOS:

- **Tipo de Solicitud:** En este campo puede seleccionar el tipo de solicitud desea realizar. Campo de carácter obligatorio.
- **Comentario:** Campo donde se le explica al usuario que significa cada tipo de solicitud de acuerdo a los lineamientos de CREG. Campo de carácter obligatorio.

CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS: Si la solicitud es para un proveedor de productos, bienes o servicios, la CREG tendrá tres (3) días hábiles para realizar este proceso. La respuesta será enviada al correo que se registre en esta solicitud.

CONSULTA: De conformidad con los mandatos de la Ley 1755 de 2015, cuando se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, la comisión tendrá treinta (30) días hábiles para dar respuesta.

PETICIÓN: De conformidad con los mandatos de la Ley 1755 de 2015, el derecho de petición deberá contener los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante y/o apoderado, el objeto de la petición y las razones en las que fundamenta su petición.

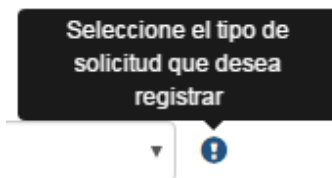
QUEJA: Si la Queja es sobre las acciones de las empresas reguladas, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para cual la CREG tendrá tres (3) días hábiles para realizar este proceso. Si la Queja y Reclamo es sobre la gestión de la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, la Comisión tendrá quince (15) días hábiles para dar respuesta. Si se trata de una denuncia contra un funcionario de la comisión debe dirigirse al correo anicorruptcion@creg.gov.co

RECLAMO: Si el Reclamo es sobre las acciones de las empresas reguladas, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para cual la CREG tendrá tres (3) días hábiles para realizar este proceso. Si la Queja y Reclamo es sobre la gestión de la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, la Comisión tendrá quince (15) días hábiles para dar respuesta.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA: Si la solicitud es para un proveedor de productos, bienes o servicios, la CREG tendrá tres (3) días hábiles para realizar este proceso. La respuesta será enviada al correo que se registre en esta solicitud.

SUGERENCIA: Acciones de mejora en los procesos de la entidad para la cual la creg tiene 15 días hábiles de respuesta.

BOTÓN INFORMATIVO.



- **Tipo de Solicitante:** Campo donde el usuario podrá seleccionar el tipo de persona que va realizar la solicitud.

PERSONA NATURAL.
PERSONA JURIDICA.
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.
APODERADO.
ANÓNIMO.

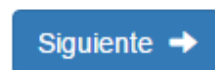
- Solicitud de Información con identidad reservada / Procuraduría General de la Nación:

Link que direcciona a la página oficial de la PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, la cual le da información al usuario sobre la Solicitud de información con identificación reservada.

- LEY ESTATUTARIA: Ley que afirma que la información diligencia en el formulario actual es totalmente confidencial y no será compartida con ninguna entidad externa a la empresa CREG

LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012 - HÁBEAS DATA: Al enviar estos datos personales, autorizo a la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS - CREG para que me contacte por correo electrónico y me informe sobre la Petición, Queja, Reclamo y Denuncia. Estos datos no podrán ser cedidos o compartidos con entidad alguna diferente de la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS - CREG.

- Botón Siguiente: Al dar clic validara que los campos requeridos se encuentren diligenciados y continuamos con la siguiente parte del formulario



1.1. En caso de seleccionar PERSONA JURIDICA al pasar al siguiente formulario aparecerán dos campos.

Los campos marcados con asterisco(*) son de carácter obligatorio

TIPO DE SOLICITUD *	RECLAMO
COMENTARIOS	Si el Reclamo es sobre las acciones de las empresas reguladas, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para cual la CREG tendrá tres(3) días hábiles para realizar este proceso. Si la Queja y Reclamo es sobre las gestión de la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, la Comisión tendrá quince (15) días hábiles para dar respuesta.
TIPO DE SOLICITANTE *	PERSONA JURIDICA

RAZÓN SOCIAL *	<input type="text"/>
NIT *	<input type="text"/>

➤ CAMPOS

- **Razón Social:** Campo donde se diligencia el nombre o la razón social de la empresa.
- **NIT:** Campo donde se diligencia el Número de Identificación Tributario de la empresa.

1.2. En caso de seleccionar ANONIMO al dar clic en continuar saltaremos el Formulario de Datos personales y pasaremos al Formulario de Residencia.

Los campos marcados con asterisco(*) son de carácter obligatorio

TIPO DE SOLICITUD *

COMENTARIOS Si la solicitud es para un proveedor de productos, bienes o servicios, la CREG tendrá tres (3) días hábiles para realizar este proceso. La respuesta será enviada al correo que se registre en esta solicitud.

TIPO DE SOLICITANTE *

Los campos marcados con asterisco(*) son de carácter obligatorio

PAÍS (OPCIONAL)

DEPARTAMENTO (OPCIONAL)

MUNICIPIO (OPCIONAL)

DIRECCIÓN (OPCIONAL)

CORREO ELECTRÓNICO *

TELÉFONO FIJO (OPCIONAL)

TELÉFONO MÓVIL (OPCIONAL)

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O DENUNCIA *

En caso de que requiera adjuntar más de un documento envíelos en un archivo comprimido.

ENVIAR ANEXOS DE LA SOLICITUD

MEDIO DE RESPUESTA *

CÓDIGO VERIFICACIÓN

➤ CAMPOS:

El formulario Datos de Residencia en este caso tienes solo tres campos de carácter obligatorio.

- Botón Siguiente: Al dar clic validara que los campos requeridos se encuentren diligenciados y continuamos con la siguiente parte del formulario

Siguiente →

- Botón Atrás: Al dar clic regresamos al formulario anterior.

← Atras

2. Formulario Datos Personales



REGISTRO DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Los campos marcados con asterisco(*) son de carácter obligatorio

PRIMER NOMBRE *	<input type="text" value="JOHAN"/>	?
SEGUNDO NOMBRE (OPCIONAL)	<input type="text" value="SEBASTIAN"/>	?
PRIMER APELLIDO *	<input type="text" value="PARRA"/>	?
SEGUNDO APELLIDO (OPCIONAL)	<input type="text" value="ROJAS"/>	?
TIPO DE IDENTIFICACIÓN *	<input type="text" value="CEDULA DE CIUDADANIA"/>	?
	<input type="text"/>	?
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN *	<input type="text" value="1233893949"/>	?

← Atras

Siguiente →

Solicitud de Información con identidad reservada / Procuraduría General de la Nación

LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012 - HÁBEAS DATA: Al enviar estos datos personales, autorizo a la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS - CREG para que me contacte por correo electrónico y me informe sobre la Petición, Queja, Reclamo y Denuncia. Estos datos no podrán ser cedidos o compartidos con entidad alguna diferente de la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS - CREG.

- CAMPOS:
 - **Primer Nombre:** Ingrese su primer nombre, el campo es obligatorio.
 - **Segundo Nombre:** Ingrese su segundo nombre, el campo es (OPCIONAL).
 - **Primer Apellido:** Ingrese su primer apellido, el campo es obligatorio.
 - **Segundo Apellido:** Ingrese su segundo apellido el campo es opcional.

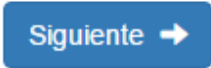
- **Tipo de Identificación:** Seleccione un tipo de identificación

CEDULA DE CIUDADANIA.
CEDULA DE EXTRANJERIA.
REGISTRO CIVIL.
TARJETA DE IDENTIDAD.

OTRO: Al seleccionar esta opción se habilitara un campo donde usted podrá ingresar otro tipo de identificación.

- **Número de Identificación:** Campo donde debe ingresar el número de identificación, este debe ser ingresado sin comas o puntos solo números.

- Botón Siguiente: Al dar clic validara que los campos requeridos se encuentren diligenciados y continuamos con la siguiente parte del formulario.



- Botón Atrás: Al dar clic regresamos al formulario anterior.



3. Formulario de Datos Residencia.



REGISTRO DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Los campos marcados con asterisco(*) son de carácter obligatorio

PAÍS *	<input type="text" value="- SELECCIONE -"/>	
DEPARTAMENTO *	<input type="text" value="- SELECCIONE -"/>	
MUNICIPIO *	<input type="text"/>	
DIRECCIÓN *	<input type="text"/>	
CORREO ELECTRÓNICO *	<input type="text"/>	
TELÉFONO FIJO	<input type="text"/>	
TELÉFONO MÓVIL	<input type="text"/>	
DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O DENUNCIA *	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div> <p style="font-size: small; background-color: #e0f0ff; padding: 2px;">En caso de que requiera adjuntar más de un documento envíelos en un archivo comprimido.</p>	
ENVIAR ANEXOS DE LA SOLICITUD	<input type="text" value="Archivo"/>	
MEDIO DE RESPUESTA *	<input type="text" value="- SELECCIONE -"/>	
CÓDIGO VERIFICACIÓN	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"><p>Introduzca el texto</p></div>	

En el artículo 20 de la Resolución 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) se establece: 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 cien pesos (\$100) por cada copia. Si la información es requerida en medios magnéticos, CD o DVD, el peticionario pagará cinco mil pesos (\$5.000) por cada unidad de CD o DVD.

[← Atras](#) [Enviar](#)

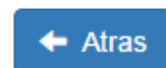
➤ CAMPOS:

- **País:** Campo donde se selecciona el país donde se encuentra su residencia. Campo obligatorio.
- **Departamento:** Campo donde se selecciona el departamento donde se encuentra su residencia. Campo obligatorio.
- **Municipio:** Campo donde se selecciona el municipio donde se encuentra su residencia.

Campo obligatorio.

- **Dirección:** Campo donde se diligencia la dirección de su residencia. Campo obligatorio.
- **Correo Electrónico:** Campo donde se diligencia su correo electrónico personal. Campo obligatorio.
- **Teléfono Fijo:** Campo donde se diligencia su teléfono fijo de su residencia.
- **Teléfono Móvil:** Campo donde se diligencia su teléfono móvil/Celular personal.
- **Descripción de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia:** Campo donde se diligencia el texto con el cual desee expresar su petición, queja, sugerencia o denuncia. Campo obligatorio.
- **Enviar anexos de la solicitud:** Campo donde se adjunta archivos o documento que desee, siempre y cuando los archivos no contengan extensiones ejecutables como .exe, .bat, .com, etc...
- **Medio de respuestas:** Campo donde selecciona el medio de respuesta de su preferencia, si selecciona físico deberá diligencia el campo dirección. Campo obligatorio.
- **Código de Verificación:** Campo donde se diligencia los caracteres que aparecen en las dos imágenes, si es de su preferencia puede escuchar un sonido, o cambiar de imagen para completar este campo.

- Botón Atrás: Al dar clic regresamos al formulario anterior.



- Botón Enviar: Al dar clic validara que los campos requeridos se encuentren diligenciados, finalizara con el proceso y enviara el formulario.

