

## CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS-CLIENTES

### Respetados ciudadanos

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) está interesada en satisfacer los requerimientos de los ciudadanos-clientes en relación con los asuntos de su competencia, mediante una atención y servicio de excelencia.

En cumplimiento de lo establecido por la Constitución Política de 1991, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y en Ley 1437 de 2011 la CREG expide la carta de trato digno a la ciudadanía con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y el compromiso de brindarle un trato respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

### PRINCIPIOS ORIENTADORES

- **Responsabilidad:** Las funciones asignadas se cumplen con responsabilidad social y excelencia acompañada de la debida justificación pública de las decisiones tomadas y haciendo un óptimo uso de los recursos y bienes públicos que son para el servicio exclusivo del interés general.
- **Objetividad:** Se toman decisiones neutrales, equitativas e imparciales fundamentadas técnica y legalmente, teniendo en cuenta que el interés general prevalece sobre el interés particular.
- **Transparencia:** Se toman decisiones explícitas propiciando y facilitando la activa participación de todos los grupos de interés, reconociendo los derechos de los ciudadanos y de los servidores públicos.
- **Oportunidad/Proactividad:** Se toman decisiones dentro de los términos establecidos por la ley y en lo posible anticipándose a las necesidades de los servicios regulados.
- **Proporcionalidad:** Las decisiones en la CREG se ajustan a la problemática que se busca resolver, promoviendo el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

- **Participación:** Se desarrollan iniciativas para que la comunidad tenga diferentes canales de participación, conozcan y se involucren en los diferentes temas regulatorios.

## **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS-CLIENTES**

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades (verbal, escrito u otro medio idóneo) sin necesidad de apoderado y obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Estas actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias de los respectivos documentos.
- Obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## **CANALES DE ATENCIÓN**

### **Canal presencial**

- Brindamos orientación e información de manera personalizada e inmediata y gestionamos la atención y asesoría por parte de los servidores técnicos de acuerdo con el nivel especializado de su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
- Contamos con infraestructura de fácil acceso para ciudadanos (clientes con algún tipo de discapacidad, a quienes ofrecemos atención prioritaria).

### **Canal telefónico**

- Facilitamos el acceso a la información que usted necesita a través de un servicio telefónico efectivo en el horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. a través del conmutador 6032020 o de la línea gratuita 018000512734.

### **Canal virtual**

- El acceso virtual a la información de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y las actividades que se realizan para la ciudadanía en todo el territorio nacional está disponible 24 horas al día y se actualiza de manera permanente para ofrecer información efectiva y oportuna.

Página web: [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co)

Correo electrónico: [creg@creg.gov.co](mailto:creg@creg.gov.co)

Canal de Youtube: Creg Colombia

## **HORARIOS DE ATENCIÓN**

- Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m y de 2:00 a 5:00 p.m.
- Av. Calle 116 No. 7-15 Edificio Cusezar interior 2 Oficina 901.

En la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) trabajamos para ofrecer un servicio de calidad al alcance de los colombianos.

Cordialmente,



CARLOS FERNANDO ERASO CALERO  
Directo Ejecutivo