








Percepción de los servicios regulatorios prestados por la CREG

Diciembre de 2021

1. Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA

 Metodología	<ul style="list-style-type: none">• Cuantitativa, encuestas telefónicas con una duración promedio por encuesta de 28 min
 Universo	<ul style="list-style-type: none">• Por género: Hombres y Mujeres• Por ciudad: Bogotá• Por edad: Mayores de 18 años• Condiciones especiales: Empresas, entidades y usuarios de acuerdo con la caracterización que provee la CREG
 Muestreo	<ul style="list-style-type: none">• Muestreo aleatorio simple sobre BDD suministradas por la CREG
 Muestra ejecutada	326 Encuestas
 Fecha de campo	Del 26 de octubre al 5 de diciembre de 2021

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR GRUPO OBJETIVO

Grupo Objetivo	Muestra
Usuarios	136
Regulados	159
Gobierno locales y regionales	3
Gobierno Nacional	1
Medios de comunicación	14
Gremios y asociaciones	3
Academia	1
Consultores del sector	4
Proveedores de bienes y servicios a la CREG	5
Total	326

CONTENIDO



Ficha técnica



Resultados del estudio

- Conocimiento
- Evolución percibida
- Plan estratégico
- Modelo de las relaciones



Sugerencias y recomendaciones



Priorización de acciones



Variables demográficas

1. Resultados del estudio

CONOCIMIENTO

Conocimiento de la entidad encargada de expedir las reglas para la prestación de servicios públicos

	2019	2021
CREG	95%	80%
Superintendencia de servicios públicos domiciliarios (superservicios)	2%	9%
Ministerio de minas y energía	3%	4%
LA CRA (comisión de regulación de agua potable y saneamiento)	-	2%
El gobierno	-	1%
Base	493	326
		4 menciones inferiores al 1%

3.¿Cuál es la entidad encargada de expedir las reglas para la prestación de servicios públicos como energía, gas y combustibles líquidos en Colombia?

Conocimiento de la entidad encargada de expedir las reglas para la prestación de servicios públicos

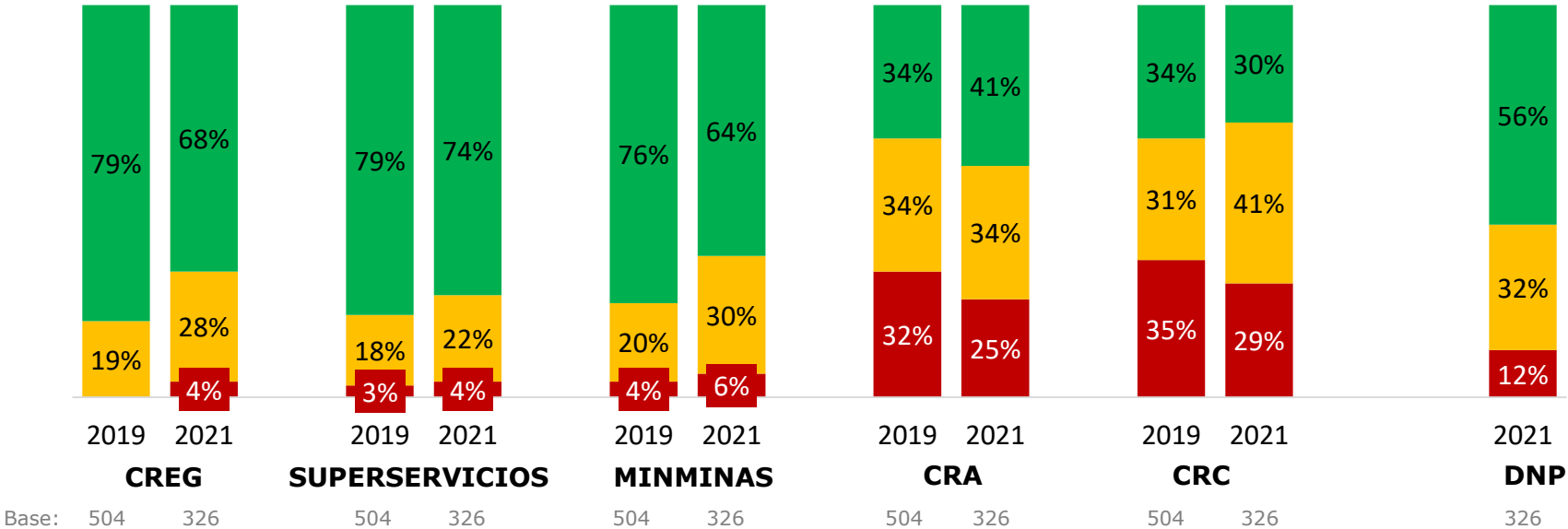
	% Año	Público Objetivo															
		Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
		19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
CREG		95%	80%	96%	86%	94%	73%	100%	75%	100%	100%	96%	71%	100%	100%	100%	80%
superintendencia de servicios públicos domiciliarios (superservicios)		2%	9%	1%	3%	3%	14%	-	25%	-	-	-	14%	-	-	-	20%
Ministerio de minas y energía		3%	4%	3%	6%	3%	3%	-	-	-	-	4%	-	-	-	-	-
LA CRA (comisión de regulación de agua potable y saneamiento)		-	2%	-	1%	-	3%	-	-	-	-	-	7%	-	-	-	-
EL gobierno		-	1%	-	1%	-	1%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Base		512	326	157	159	276	136	14	4	15	3	27	14	9	5	7	5

3.¿Cuál es la entidad encargada de expedir las reglas para la prestación de servicios públicos como energía, gas y combustibles líquidos en Colombia?

Conocimiento de la diferentes entidades



- TTB:** [5] Sabe Mucho + [4] Sabe Algo
- [3]:** [3] Sabe solo un poco
- BTB:** [2] La ha Oído , pero no sabe casi nada + [1] Nunca la ha escuchado



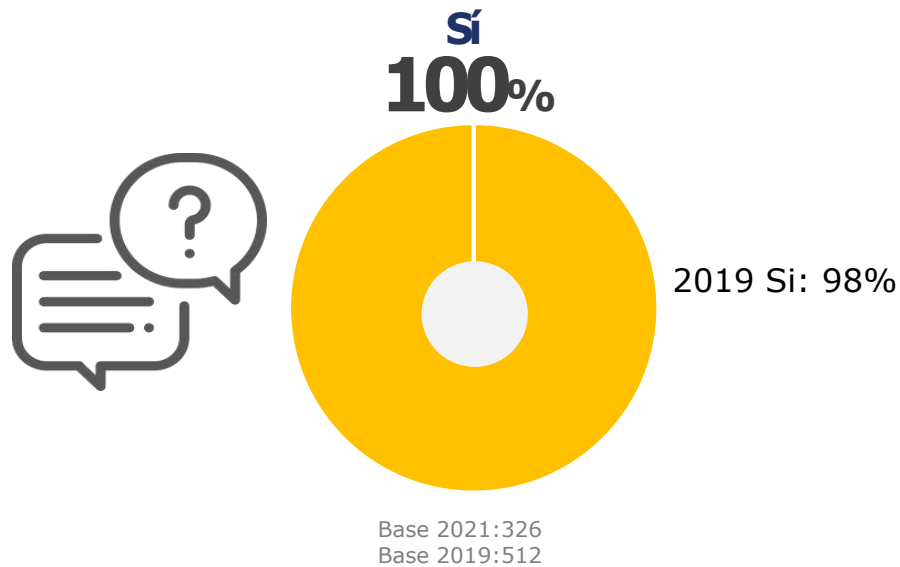
6. Por favor, dígame en qué medida diría usted que conoce o tiene información de las siguientes entidades, para responder, emplee alguna de estas opciones.

Conocimiento de la diferentes entidades

	Público Objetivo															
	% Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
CREG	79%	68%	75%	77%	81%	55%	100%	50%	93%	100%	56%	79%	89%	100%	86%	40%
SUPERSERVICIOS	79%	74%	75%	76%	79%	71%	100%	50%	93%	100%	78%	100%	67%	60%	71%	40%
MINMINAS	76%	64%	71%	78%	75%	47%	100%	50%	100%	100%	78%	79%	89%	60%	57%	20%
LA CRA (comisión de regulación de agua potable y saneamiento)	34%	41%	22%	23%	38%	60%	79%	50%	20%	67%	44%	64%	11%	-	29%	20%
CRC (Comisión de regulación de comunicaciones)	34%	30%	22%	19%	36%	38%	79%	25%	20%	33%	48%	71%	44%	40%	43%	-
DNP (Departamento nacional de planeación)	-	56%	-	60%	-	48%	-	75%	-	100%	-	86%	-	80%	-	20%
Base	512	326	157	159	276	136	14	4	15	3	27	14	9	5	7	5

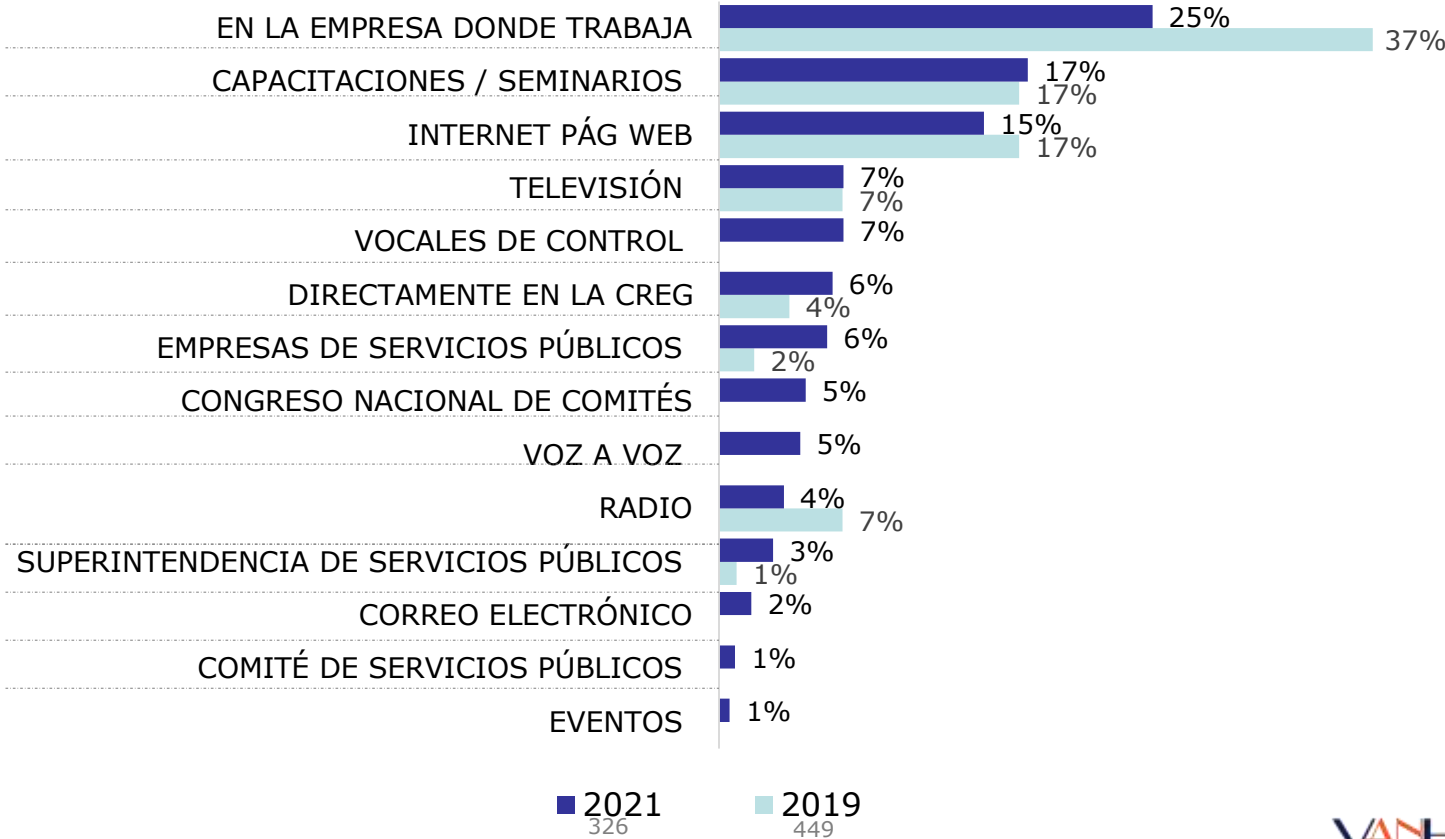
6. Por favor, dígame en qué medida diría usted que conoce o tiene información de las siguientes entidades, para responder, emplee alguna de estas opciones.

100% de los encuestados ha escuchado acerca de la CREG - filtro



7. La CREG es una entidad pública, encargada de regular las tarifas, regular los monopolios del sector, promover la competencia, establecer criterios de calidad en el mercado de energía eléctrica, gas y combustible líquido, ¿Recuerda haberla escuchado?

Medios a través de los cuales conocen a la CREG



8. ¿A través de qué medio conoció a la CREG (Comisión de Regulación de Energía y Gas)?

Medios a través de los cuales conocen a la CREG

			Público Objetivo													
%	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
EN LA EMPRESA DONDE TRABAJA	37%	25%	40%	42%	36%	3%	33%	50%	79%	67%	20%	7%	33%	40%	20%	40%
CAPACITACIONES / SEMINARIOS	17%	17%	12%	8%	22%	32%	-	-	-	-	20%	7%	-	-	-	-
INTERNET	17%	13%	25%	19%	14%	4%	25%	25%	7%	-	15%	21%	33%	20%	20%	-
VOCALES DE CONTROL	-	7%	-	1%	-	16%	-	-		-	-	-	-	-	-	-
TELEVISIÓN	7%	7%	7%	5%	4%	8%	-		7%	-	35%	29%	-	-	60%	-
DIRECTAMENTE EN LA CREG	4%	6%	8%	6%	3%	3%	8%	25%	-	33%	-	-	-	40%	20%	60%
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS	2%	6%	3%	2%	2%	13%	17%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Base	449	326	123	159	260	136	12	4	14	3*	20	14	6	5	5	5*

Hallazgos capítulo conocimiento

El 80%, una mayoría contundente de los grupos de interés, reconocen a la CREG como la entidad encargada de expedir las reglas para la prestación de servicios públicos, a pesar de haber descendido dicho reconocimiento frente al 2019.

De igual forma, en el nivel de conocimiento la CREG es la segunda entidad de la que más información conocen, luego de la Superservicios, sin embargo el nivel de conocimiento descendió para las dos, mientras aumenta el de la CRA.

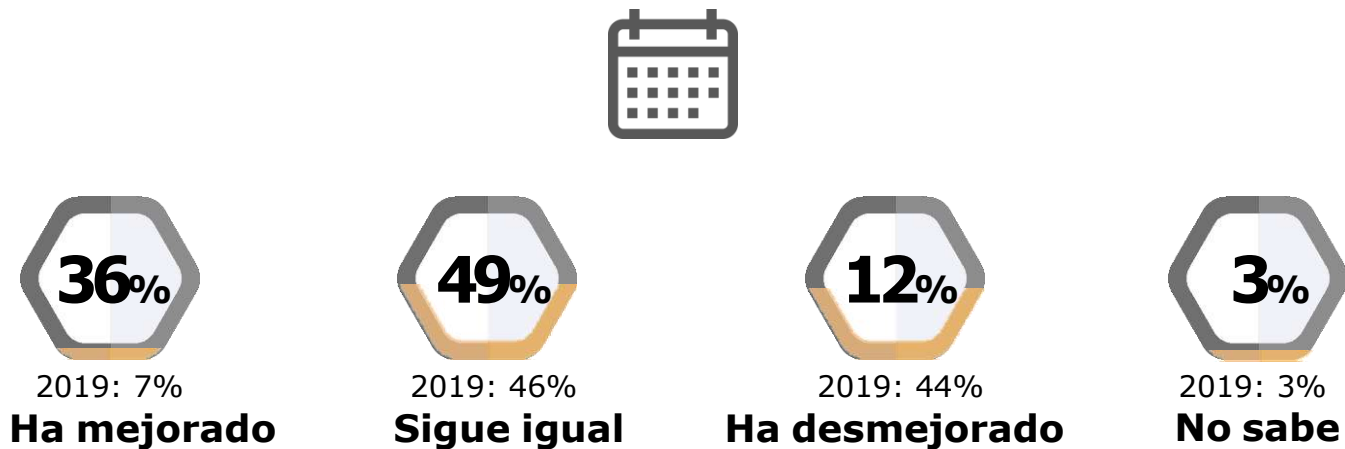
La CREG se está dando a conocer principalmente a través de:

1. La empresa donde trabajan
2. Las capacitaciones y/o seminarios
3. Internet y la página web de la CREG

EVOLUCIÓN PERCIBIDA

Evolución del servicio percibido

Mejora contundentemente la percepción del servicio ofrecido por la CREG, en comparación con el año anterior.



Base 2021:326
Base 2019:493

13. Evolución percibida Pensando en lo que va corrido del año y en comparación con el año anterior, ¿Usted considera que el servicio de la CREG _____ (leer alternativas)?

Evolución del servicio percibido

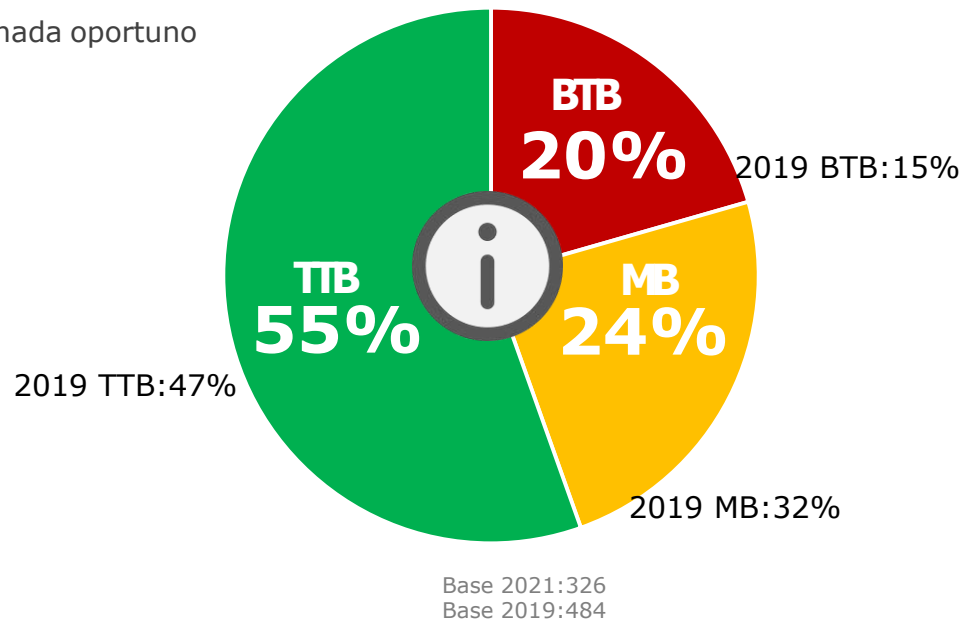
% Año			Público Objetivo													
			Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector	
19	21		19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
Ha mejorado	7%	36%	7%	37%	7%	38%	-	25%	7%	33%	12%	14%	-	-	-	20%
Sigue igual	46%	49%	46%	52%	46%	43%	43%	75%	46%	33%	56%	64%	56%	80%	29%	60%
Ha desmejorado	44%	12%	44%	9%	44%	16%	57%	-	47%	33%	20%	21%	44%	-	71%	-
No sabe	3%	3%	3%	-	3%	3%	-	-	-	-	12%	-	-	20%	-	20%
Base	493	326	149	159	267	136	14	4	15	3*	25	14	9	5	7	5*

13. Evolución percibida Pensando en lo que va corrido del año y en comparación con el año anterior, ¿Usted considera que el servicio de la CREG _____ (leer alternativas)?

PLAN ESTRATÉGICO

Oportunidad de información de procesos regulatorios que emite la CREG

- TTB:** [5] Muy oportuno + [4]
- [3]:** [3]
- BTB:** [2] + [1] Para nada oportuno



14. En una escala es 1 a 5, donde 5 es muy oportuno y 1 es para nada oportuno. ¿qué tan oportuna es la información que recibe sobre los procesos regulatorios de la CREG?

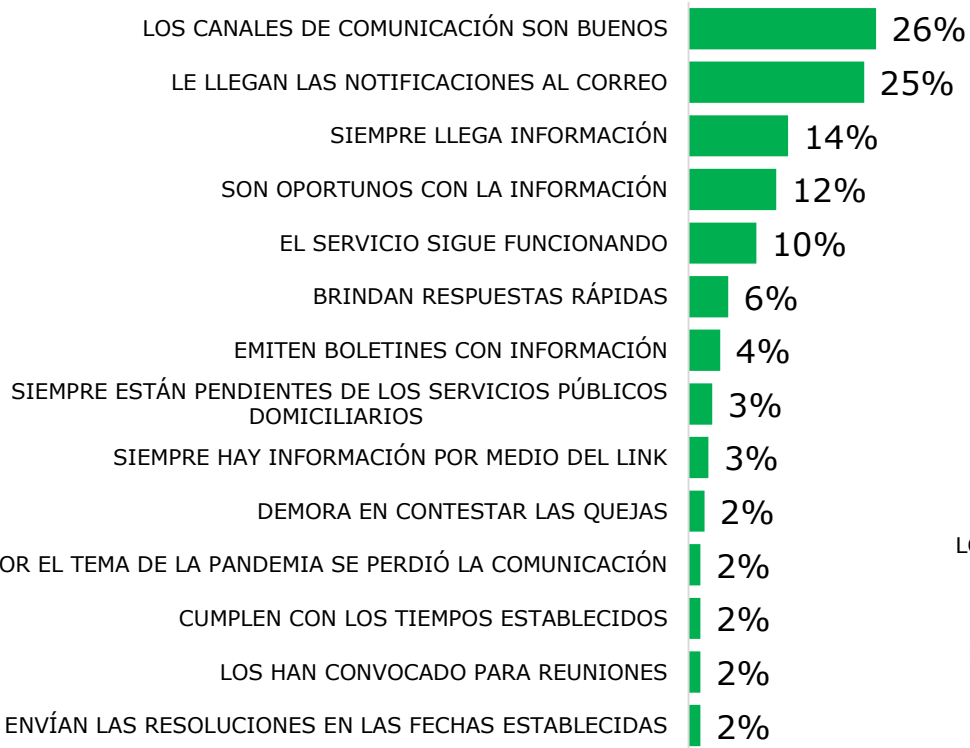
Oportunidad de información de procesos regulatorios que emite la CREG

	Público Objetivo															
	% Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
[5] Muy oportuno	22%	23%	22%	30%	25%	19%	21%	-	20%	-	-	7%	11%	20%	50%	-
[4]	25%	32%	27%	36%	24%	28%	36%	50%	20%	67%	14%	7%	45%	60%	17%	-
[3]	38%	24%	40%	23%	37%	24%	29%	50%	40%	33%	41%	29%	22%	-	33%	20%
[2]	9%	10%	9%	8%	8%	12%	14%	-	13%	-	9%	21%	22%	20%	-	-
[1] Para nada oportuno	6%	10%	2%	4%	6%	16%	-	-	7%	-	36%	36%	-	-	-	-
No Sabe / No responde	5%	2%	7%	-	3%	1%	-	-	-	-	19%	-	-	-	14%	80%
TOP TWO BOXES	47%	55%	49%	65%	49%	47%	57%	50%	40%	67%	14%	14%	56%	80%	67%	0
TOP THREE BOXES	85%	78%	89%	88%	86%	71%	86%	100%	80%	100%	55%	43%	78%	80%	100%	20%
BOTTOM TWO BOXES	15%	20%	11%	12%	14%	28%	14%	-	20%	0	45%	57%	22%	20%	-	0
PROMEDIO (1-5)	3.5	3.5	3.6	3.8	3.5	3.2	3.6	4.0	3.3	3.7	2.3	2.3	3.4	3.8	4.2	3.0
Base	512	326	157	159	276	136	14	4	15	3	27	14	9	5	7	5

14. En una escala es 1 a 5, donde 5 es muy oportuno y 1 es para nada oportuno. ¿qué tan oportuna es la información que recibe sobre los procesos regulatorios de la CREG?

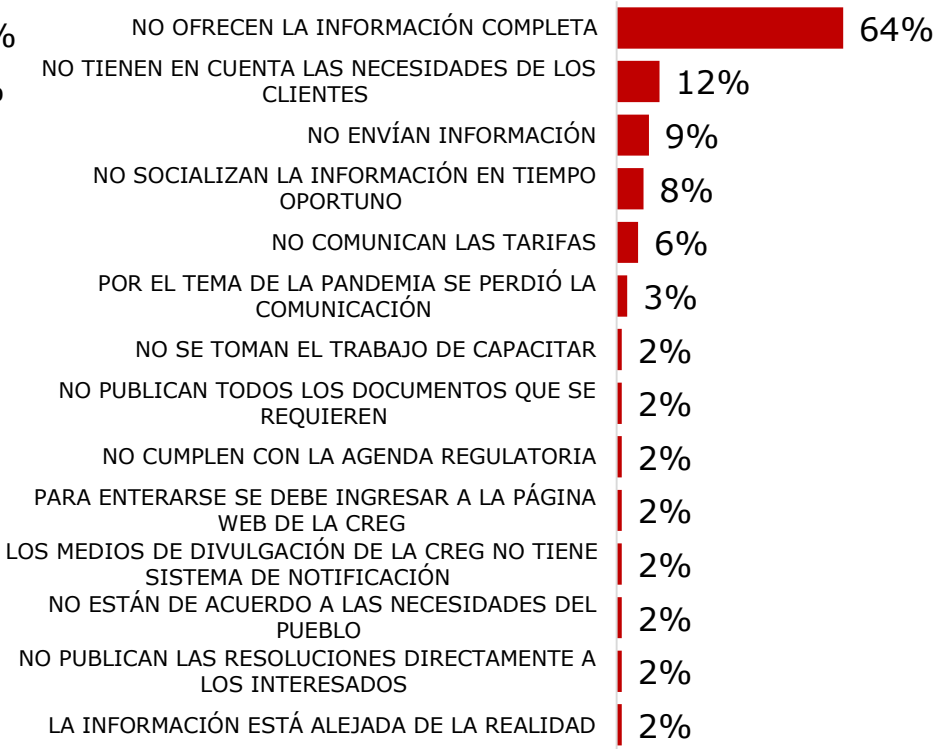
Razones de la evaluación de oportunidad de la información que recibe sobre los procesos regulatorios

TTB: [5] Muy oportuno + [4]



Base: 178

BTB: [2] + [1] Para nada oportuno



Base: 66



Razones de la evaluación de oportunidad de la información que recibe sobre los procesos regulatorios

% Año	Público Objetivo				
	Total	Regulados	Usuarios	Medios de comunicación	Academia/ Consultores del sector
	21	21	21	21	21
NO OFRECEN LA INFORMACIÓN COMPLETA	64%	53%	71%	50%	100%
NO TIENEN EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	12%	16%	11%	13%	-
NO ENVÍAN INFORMACIÓN	9%	11%	8%	13%	-
NO SOCIALIZAN LA INFORMACIÓN EN TIEMPO OPORTUNO	8%	11%	5%	13%	-
NO COMUNICAN LAS TARIFAS	6%	5%	5%	13%	-
POR EL TEMA DE LA PANDEMIA SE PERDIÓ LA COMUNICACIÓN	3%	-	5%	-	-
LA INFORMACIÓN ESTÁ ALEJADA DE LA REALIDAD	2%	5%	-	-	-
NO PUBLICAN LAS RESOLUCIONES DIRECTAMENTE A LOS INTERESADOS	2%	5%	-	-	-
NO ESTÁN DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL PUEBLO	2%	-	-	13%	-
LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN DE LA CREG NO TIENE SISTEMA DE NOTIFICACIÓN	2%	5%	-	-	-
Base	66	19	38	8	1

BTB: [2] + [1] Para nada oportuno

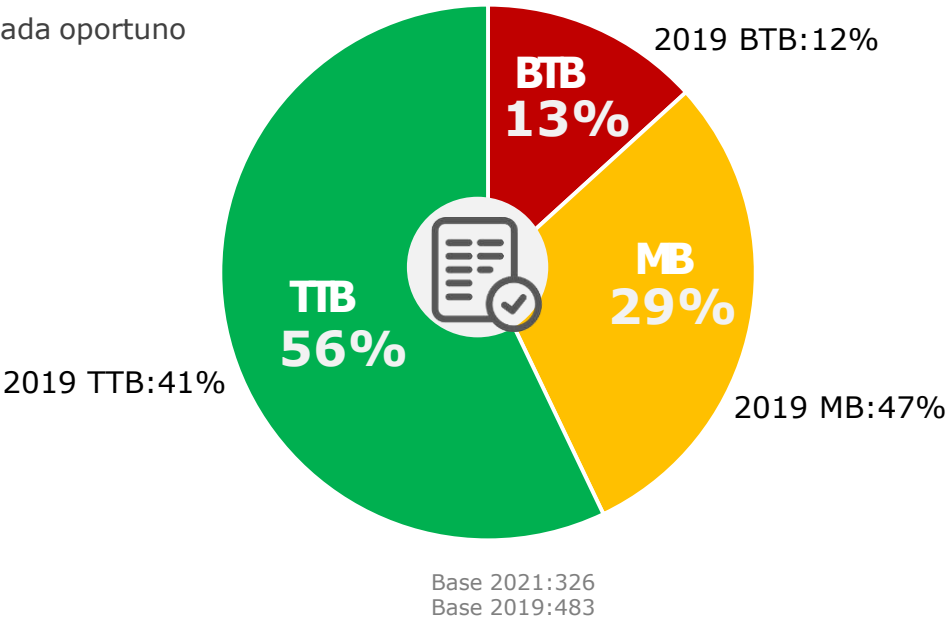
15. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

Razones de la evaluación de oportunidad de la información que recibe sobre los procesos regulatorios

% Año	Total	Público Objetivo					
		Gobierno	Regulados	Gremios y asociaciones	Usuarios	Medios de comunicación	Academia/ Consultores del sector
	21	21	21	21	21	21	21
LOS CANALES DE COMUNICACIÓN SON BUENOS	26%	-	24%	-	31%	-	50%
LE LLEGAN LAS NOTIFICACIONES AL CORREO	25%	-	29%	-	20%	-	25%
SIEMPRE LLEGA INFORMACIÓN	14%	-	10%	-	23%	-	-
SON OPORTUNOS CON LA INFORMACIÓN	12%	50%	14%	-	6%	50%	25%
EL SERVICIO SIGUE FUNCIONANDO	10%	50%	12%	-	8%	-	-
BRINDAN RESPUESTAS RÁPIDAS	6%	-	4%	-	9%	-	-
EMITEN BOLETINES CON INFORMACIÓN	4%	-	6%	-	2%	-	-
SIEMPRE ESTÁN PENDIENTES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	3%	-	5%	-	2%	-	-
SIEMPRE HAY INFORMACIÓN POR MEDIO DEL LINK	3%	-	3%	-	3%	-	-
DEMORA EN CONTESTAR LAS QUEJAS	2%	-	1%	50%	2%	-	-
Base	178	2	104	2	64	2*	4

Oportunidad de los procesos de gestión regulatoria de la CREG

- TTB:** [5] Muy oportuno + [4]
- [3]:** [3]
- BTB:** [2] + [1] Para nada oportuno

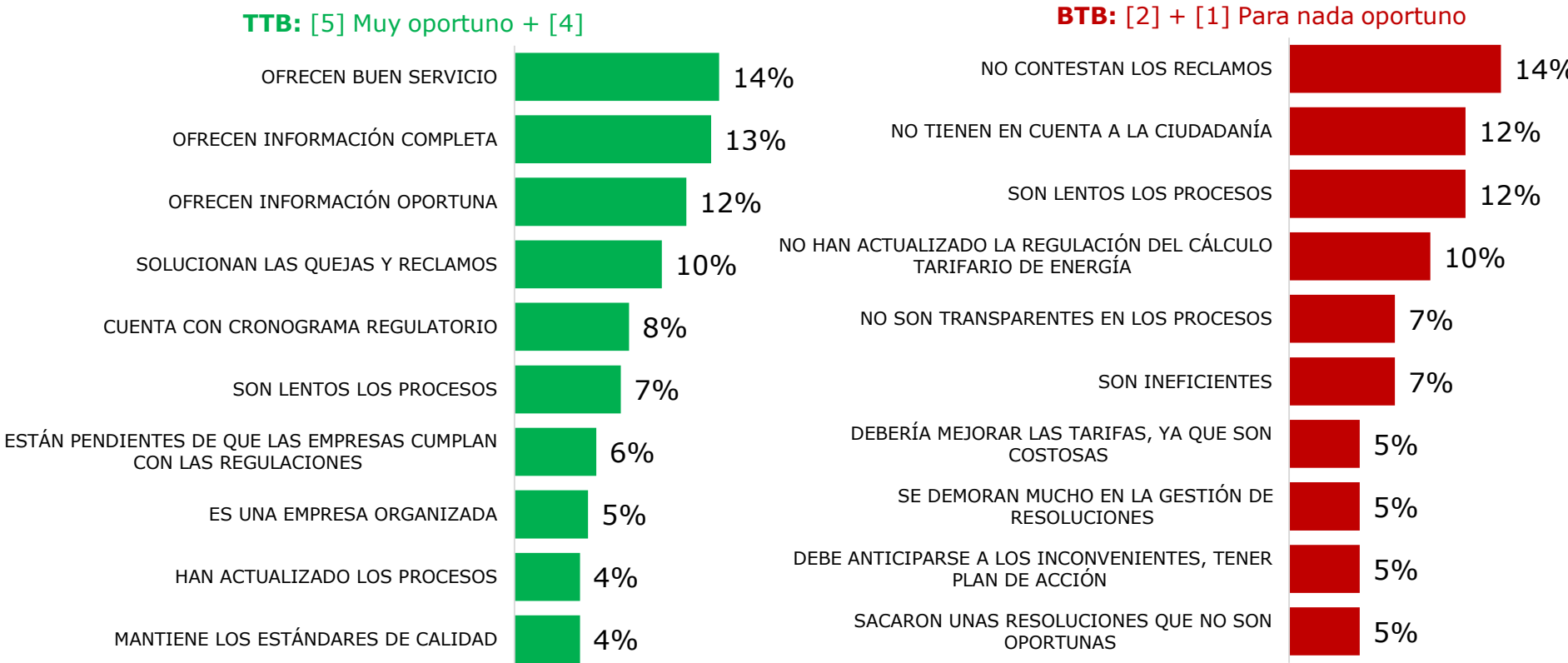


Oportunidad de los procesos de gestión regulatoria de la CREG

			Público Objetivo													
%	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
[5] Muy oportuno	16%	19%	23%	23%	15%	18%	7%	-	7%	-	5%	14%	-	-	16%	20%
[4]	25%	36%	29%	42%	24%	34%	14%	50%	7%	-	24%	7%	22%	20%	67%	20%
[3]	47%	29%	41%	25%	50%	29%	79%	25%	73%	67%	38%	57%	56%	60%	17%	20%
[2]	7%	6%	6%	6%	6%	6%	-	25%	13%	33	9%	-	22%	20%	-	-
[1] Para nada oportuno	5%	7%	1%	3%	5%	10%	-	-	-	-	24%	21%	-	-	-	-
No Sabe / No responde	6%	3%	6%	2%	4%	3%	-	-	-	-	22%	-	-	-	14%	40%
TOP TWO BOXES	41%	56%	52%	65%	39%	51%	21%	50%	13%	0%	29%	21%	22%	20%	83%	40%
TOP THREE BOXES	88%	84%	93%	89%	88%	81%	100%	75%	87%	67%	67%	79%	78%	80%	100%	60%
BOTTOM TWO BOXES	12%	13%	7%	9%	12%	16%	-	25%	13%	33%	33%	21%	22%	20%	-	0%
PROMEDIO (1-5)	3.4	3.6	3.7	3.8	3.4	3.4	3.3	4.0	3.1%	2.7	2.8	2.9	3.0	3.0	4.0	4.0
Base	512	326	157	159	276	136	14	4	15	3	27	14	9	5	7	5

16. En la misma escala ¿Cómo considera los procesos de gestión regulatoria de la CREG?

Razones de la evaluación de oportunidad de la información que recibe sobre los procesos regulatorios



Base: 181

Base: 42

17. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

Razones de la evaluación de oportunidad de la información que recibe sobre los procesos regulatorios

%	Total	Público Objetivo					
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/ Consultores del sector
Año	21	21	21	-	21	21	21
NO CONTESTAN LOS RECLAMOS	14%	7%	18%	-	-	33%	-
SON LENTOS LOS PROCESOS	12%	21%	9%	-	-	-	-
NO TIENEN EN CUENTA A LA CIUDADANÍA	12%	-	23%	-	-	-	-
NO HAN ACTUALIZADO LA REGULACIÓN DEL CÁLCULO TARIFARIO DE ENERGÍA	10%	14%	5%	100%	-	-	-
SON INEFICIENTES	7%	7%	9%	-	-	-	-
NO SON TRANSPARENTES EN LOS PROCESOS	7%	14%	5%	-	-	-	-
SACARON UNAS RESOLUCIONES QUE NO SON OPORTUNAS	5%	14%	-	-	-	-	-
DEBE ANTICIPARSE A LOS INCONVENIENTES, TENER PLAN DE ACCIÓN	5%	-	5%	-	-	-	100%
SE DEMORAN MUCHO EN LA GESTIÓN DE RESOLUCIONES	5%	-	5%	-	100%	-	-
DEBERÍA MEJORAR LAS TARIFAS, YA QUE SON COSTOSAS	5%	-	9%	-	-	-	-
Base	66	14	22	1	1	3	1

BTB: [2] + [1] Para nada oportuno

17. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

Razones de la evaluación de oportunidad de la información que recibe sobre los procesos regulatorios

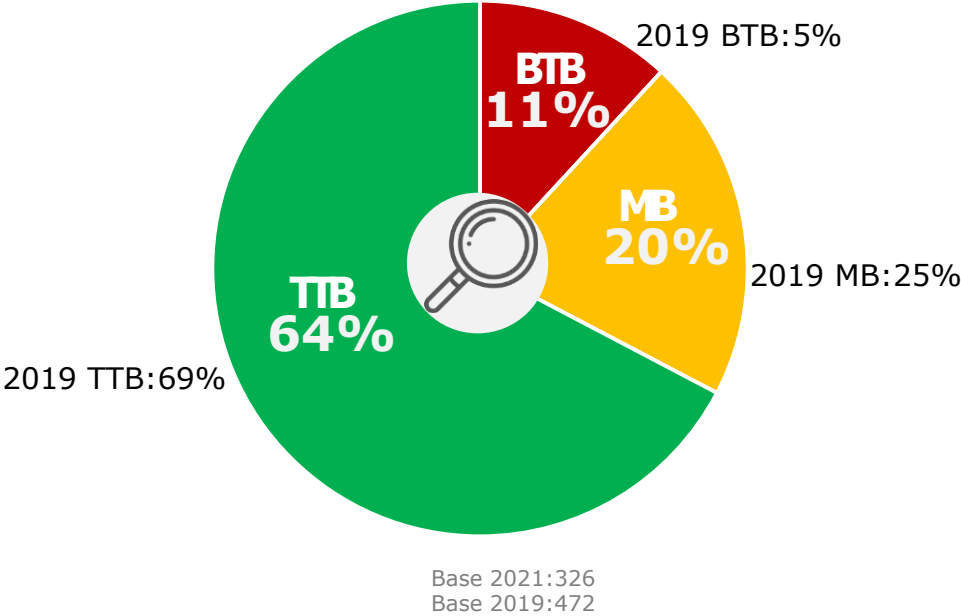
		Público Objetivo				
%	Total	Gobierno	Regulados	Usuarios	Medios de comunicación	Proveedores
Año	21	21	21	21	21	21
OFRECEN BUEN SERVICIO	14%	-	15%	14%	-	-
OFRECEN INFORMACIÓN COMPLETA	13%	50%	13%	13%	33%	-
OFRECEN INFORMACIÓN OPORTUNA	12%	-	11%	14%	-	-
SOLUCIONAN LAS QUEJAS Y RECLAMOS	10%	-	3%	21%	-	-
CUENTA CON CRONOGRAMA REGULATORIO	8%	-	11%	4%	-	-
SON LENTOS LOS PROCESOS	7%	-	9%	6%	-	-
ESTÁN PENDIENTES DE QUE LAS EMPRESAS CUMPLAN CON LAS REGULACIONES	6%	-	5%	7%	-	-
ES UNA EMPRESA ORGANIZADA	5%	-	5%	6%	-	-
MANTIENE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD	4%	50%	3%	4%	-	50%
HAN ACTUALIZADO LOS PROCESOS	4%	-	6%	3%	-	-
Base	181	2	103	70	3*	2

Transparencia de los procesos de regulación de la CREG

TTB: [5] Muy transparentes +
[4]

[3]: [3]

BTB: [2] + [1] Poco transparentes



18. Vista la transparencia como la disponibilidad de información, en una escala de 1 a 5, donde 5 es muy transparente y 1 es poco transparente ¿qué tan transparentes considera que son los procesos de emisión de las reglas para la prestación de servicios públicos de la CREG

Transparencia de los procesos de regulación de la CREG

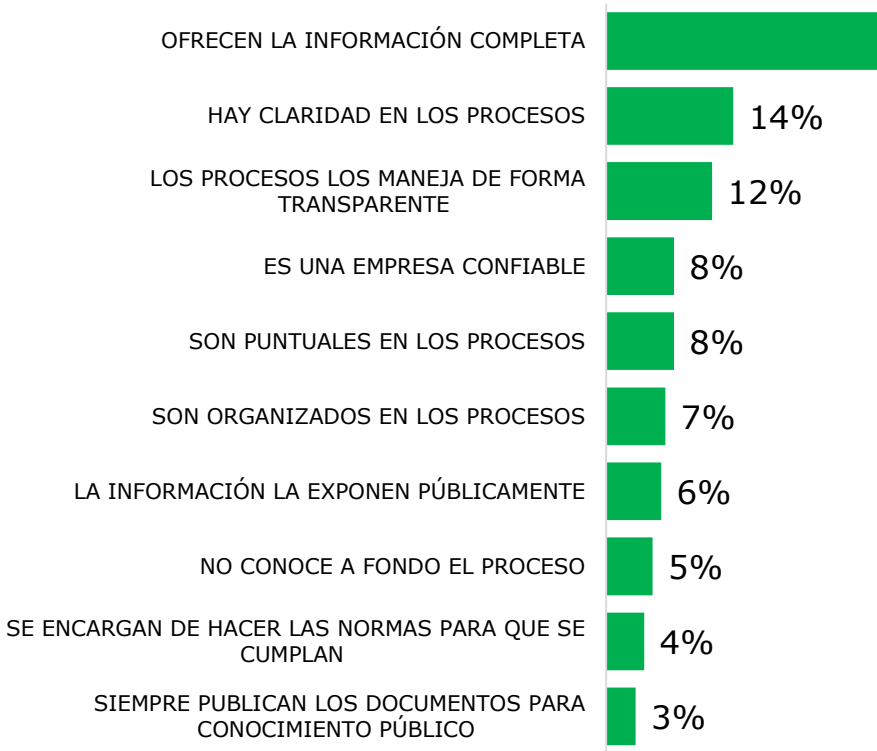
	Público Objetivo															
	% Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
[5] Muy transparentes	41%	36%	44%	48%	42%	24%	43%	50%	57%	-	13%	29%	34%	-	83%	20%
[4]	28%	29%	31%	28%	26%	28%	43%	25%	22%	33%	32%	21%	33%	40%	17%	60%
[3]	25%	20%	23%	11%	27%	27%	14%	-	21%	67%	32%	36%	33%	40%	-	20%
[2]	2%	4%	1%	1%	1%	7%	-	-	-	-	-	-	-	20%	-	-
[1] Poco transparentes	4%	7%	1%	6%	4%	9%	-	-	-	-	23%	14%	-	-	-	-
No Sabe / No responde	8%	4%	11%	4%	6%	4%	-	25%	7%	-	19%	-	-	-	14%	-
TOP TWO BOXES	69%	64%	74%	77%	68%	52%	86%	75%	79%	33%	45%	50%	67%	40%	100%	80%
TOP THREE BOXES	95%	84%	97%	88%	95%	79%	100%	75%	100%	100%	77%	86%	100%	80%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	5%	11%	3%	8%	5%	16%	-	-	-	0%	23%	14%	-	20%	-	0%
PROMEDIO (1-5)	4.0	3.9	4.1	4.2	4.0	3.5	4.3	5.0	4.4	3.3	3.1	3.5	4.0	3.2	4.8	4.05
Base	512	326	157	159	276	136	14	4	15	3	27	14	9	5	7	5

18. Vista la transparencia como la disponibilidad de información, en una escala de 1 a 5, donde 5 es muy transparente y 1 es poco transparente ¿qué tan transparentes considera que son los procesos de emisión de las reglas para la prestación de servicios públicos de la CREG

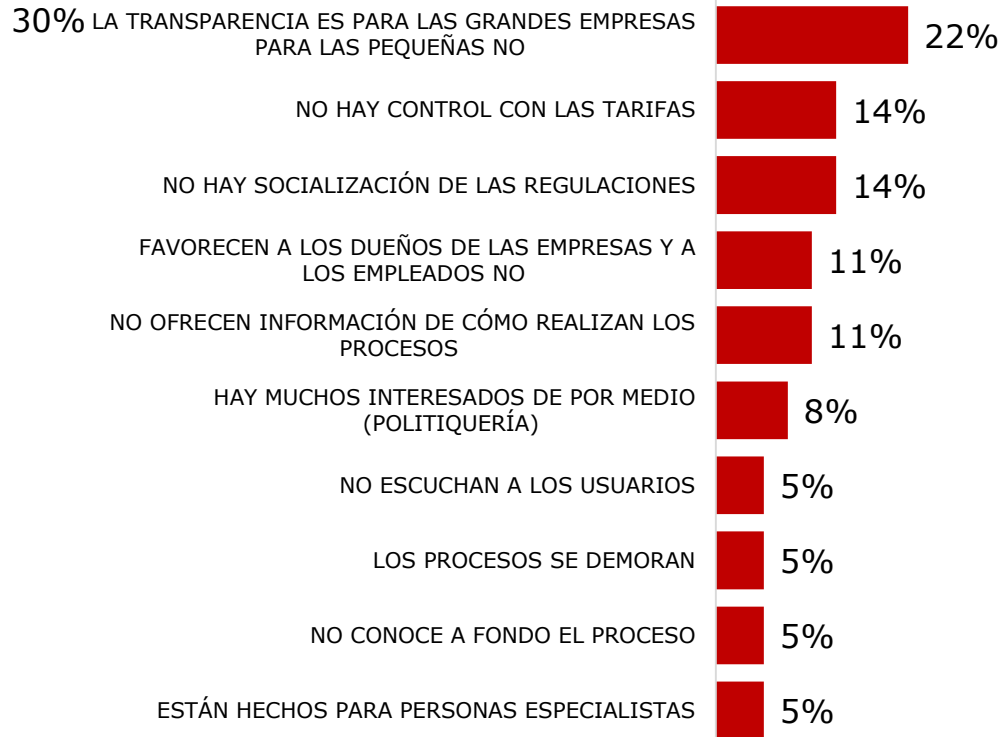
Razones de la evaluación de transparencia de los procesos

TTB: [5] Muy transparentes + [4]

BTB: [2] + [1] Poco transparentes



Base: 210



Base: 37

19. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta

Razones de la evaluación de transparencia de los procesos

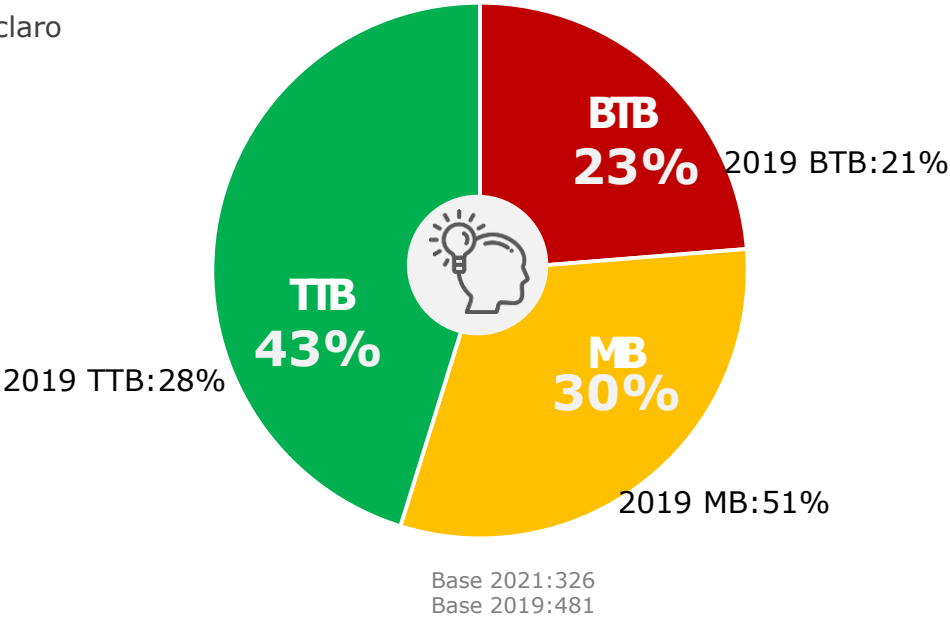
% Año	Total	Público Objetivo			
		Regulados	Usuarios	Medios de comunicación	Academia/ Consultores del sector
	21	21	21	21	21
LA TRANSPARENCIA ES PARA LAS GRANDES EMPRESAS PARA LAS PEQUEÑAS NO	22%	17%	27%	-	-
NO HAY SOCIALIZACIÓN DE LAS REGULACIONES	14%	-	18%	50%	-
NO HAY CONTROL CON LAS TARIFAS	14%	8%	18%	-	-
NO OFRECEN INFORMACIÓN DE CÓMO REALIZAN LOS PROCESOS	11%	17%	9%	-	-
FAVORECEN A LOS DUEÑOS DE LAS EMPRESAS Y A LOS EMPLEADOS NO	11%	8%	14%	-	-
HAY MUCHOS INTERESADOS DE POR MEDIO (POLITIGUERÍA)	8%	17%	5%	-	-
ESTÁN HECHOS PARA PERSONAS ESPECIALISTAS	5%	-	5%	-	100%
NO CONOCE A FONDO EL PROCESO	5%	8%	5%	-	-
LOS PROCESOS SE DEMORAN	5%	-	9%	-	-
NO ESCUCHAN A LOS USUARIOS	5%	17%		-	-
Base	37	12	22	2	1

Razones de la evaluación de transparencia de los procesos

		Público Objetivo						
%	Total	Gobierno	Regulados	Gremios y asociaciones	Usuarios	Medios de comunicación	Academia/ Consultores del sector	Proveedores
Año	21	21	21	21	21	21	-	21
OFRECEN LA INFORMACIÓN COMPLETA	30%	33%	33%		32%	-	-	-
HAY CLARIDAD EN LOS PROCESOS	14%	-	13%	100%	15%	14%	-	25%
LOS PROCESOS LOS MANEJA DE FORMA TRANSPARENTE	12%	-	15%	-	10%	-	-	-
SON PUNTUALES EN LOS PROCESOS	8%	-	9%	-	6%	14%	-	-
ES UNA EMPRESA CONFIABLE	8%	-	7%	-	7%	14%	-	25%
SON ORGANIZADOS EN LOS PROCESOS	7%	-	4%	-	11%	14%	-	-
LA INFORMACIÓN LA EXPONEN PÚBLICAMENTE	6%	-	8%	-	3%	-	-	-
NO CONOCE A FONDO EL PROCESO	5%	-	4%	-	4%	-	100%	25%
SE ENCARGAN DE HACER LAS NORMAS PARA QUE SE CUMPLAN	4%	-	2%	-	8%	14%	-	-
SIEMPRE PUBLICAN LOS DOCUMENTOS PARA CONOCIMIENTO PÚBLICO	3%	-	5%	-	1%	-	-	-
Base	210	3	122	1	71	7	2	4

Claridad de las regulaciones de la CREG

- **TTB:** [5] Muy Claro + [4]
- **[3]:** [3]
- **BTB:** [2] + [1] Poco claro



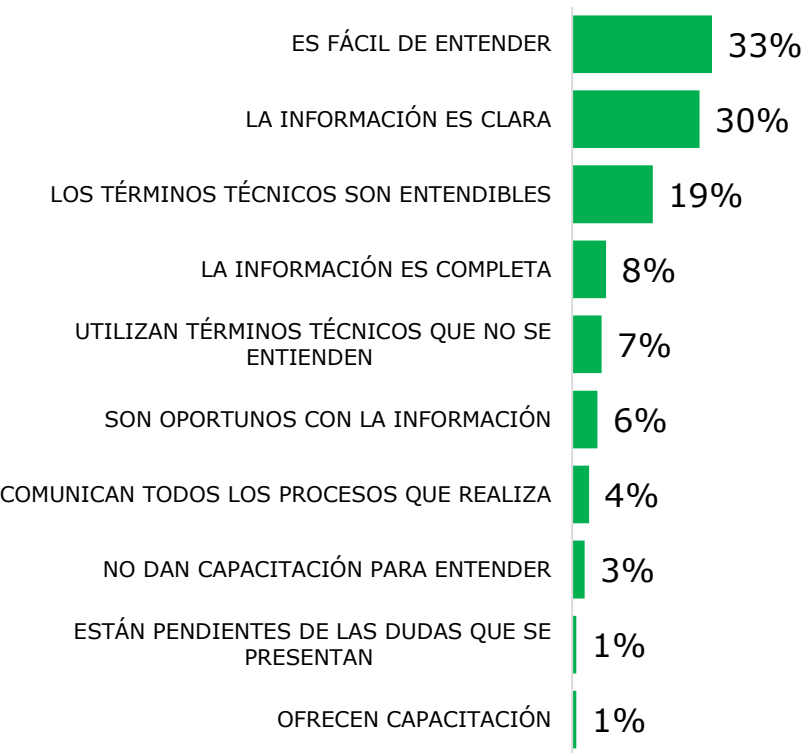
20.¿Qué tan claro y fácil de entender son las regulaciones de la CREG con los usuarios y agentes regulados de energía y gas?

Claridad de las regulaciones de la CREG

			Público Objetivo														
%	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores		
	Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
[5] Muy claro		14%	17%	21%	5%	12%	18%	8%	-	-	-	4%	21%	22%	-	33%	-
[4]		14%	26%	21%	9%	12%	21%	15%	100%	-	-	5%	14%	11%	-	-	20%
[3]		51%	30%	44%	32%	55%	26%	61%	-	67%	67%	32%	14%	56%	100%	67%	40%
[2]		10%	11%	7%	32%	10%	10%	8%	-	27%	33%	27%	43%	-	-	-	-
[1] Poco claro		11%	12%	7%	18%	11%	21%	8%	-	6%	-	32%	7%	11%	-	-	-
No Sabe / No responde		6%	4%	7%	4%	5%	4%	7%	-	-	-	19%	-	-	-	14%	40%
TOP TWO BOXES		28%	43%	42%	50%	24%	38%	23%	100%	-	0%	9%	36%	33%	0%	33%	20%
TOP THREE BOXES		79%	73%	86%	82%	79%	64%	85%	100%	67%	67%	41%	50%	89%	100%	100%	60%
BOTTOM TWO BOXES		21%	23%	14%	14%	21%	32%	15%	0%	33%	33%	59%	50%	11%	-	-	-
PROMEDIO (1-5)		3.1	3.3	3.4	3.5	3.0	3.0	3.1	4.0	2.6	2.7	2.2	3.0	3.3	3.0	3.7	3.3
Base		512	326	157	159	276	136	14	4	15	3	27	14	9	5	7	5

Razones de la claridad y facilidad de entendimiento de las regulaciones

TTB: [5] Muy claro + [4]



Base: 181

BTB: [2] + [1] Poco claro



Base: 74

21. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

Razones de la claridad y facilidad de entendimiento de las regulaciones

%	Total	Público Objetivo			
		Regulados	Usuarios	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación
Año	21	21	21	21	21
UTILIZAN TÉRMINOS TÉCNICOS QUE NO SE ENTIENDEN	53%	52%	51%	-	71%
NO DAN CAPACITACIÓN PARA ENTENDER	18%	22%	16%	-	14%
NO SE SABE DÓNDE SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN	11%	9%	14%	-	
NO SE ENTIENDE PORQUE HAN SUBIDO LAS TARIFAS	8%	4%	9%	-	14%
LAS METODOLOGÍAS COMPLEMENTARIAS SON COMPLEJAS	8%	9%	7%	100%	-
SE GENERAN MUCHOS VACÍOS REGULATORIOS	7%	13%	2%	-	14%
NO SE SABE REALMENTE EN QUE SE BASAN LAS REGULACIONES	4%	4%	5%	-	-
LA FORMA DE REDACCIÓN NO ES CLARA	3%	4%	2%	-	-
LOS TÉRMINOS TÉCNICOS SON ENTENDIBLES	1%	4%	-	-	-
LOS PROCESOS SON DEMORADOS	1%	-	2%	-	-
Base	74	23	43	1	7

BTB: [2] + [1] Poco claro

21. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

Razones de la claridad y facilidad de entendimiento de las regulaciones

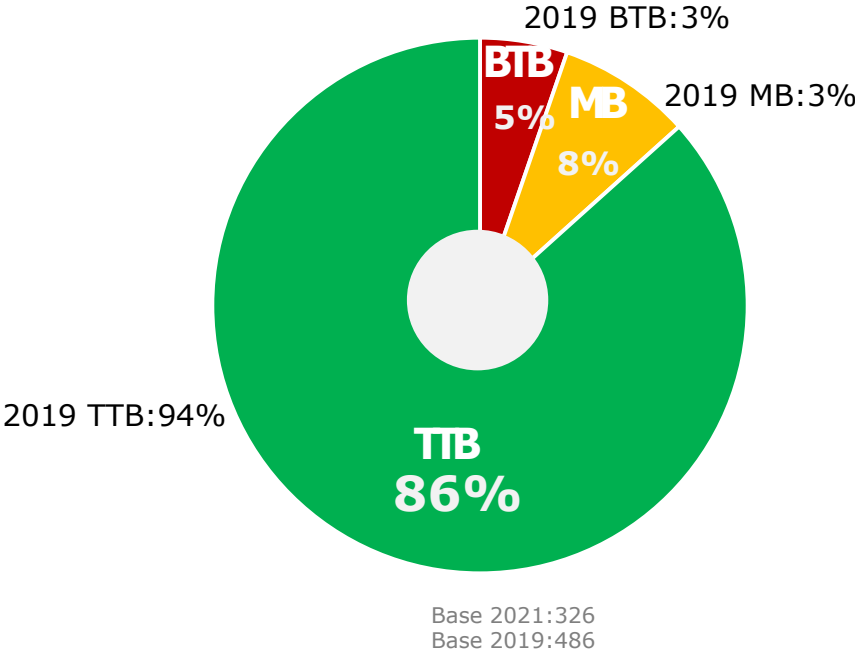
% Año	Total	Público Objetivo				
		Gobierno	Regulados	Usuarios	Medios de comunicación	Proveedores
21	21	21	21	21	21	21
ES FÁCIL DE ENTENDER	33%	50%	34%	31%	20%	-
LA INFORMACIÓN ES CLARA	30%	25%	28%	31%	40%	100%
LOS TÉRMINOS TÉCNICOS SON ENTENDIBLES	19%	-	22%	19%	-	-
LA INFORMACIÓN ES COMPLETA	8%	-	6%	10%	20%	-
UTILIZAN TÉRMINOS TÉCNICOS QUE NO SE ENTIENDEN	7%	25%	9%	4%	-	-
SON OPORTUNOS CON LA INFORMACIÓN	6%	-	5%	8%	-	-
COMUNICAN TODOS LOS PROCESOS QUE REALIZA	4%	-	4%	4%	-	-
NO DAN CAPACITACIÓN PARA ENTENDER	3%	-	3%	4%	-	-
OFRECEN CAPACITACIÓN	1%	-	-	2%	20%	-
ESTÁN PENDIENTES DE LAS DUDAS QUE SE PRESENTAN	1%	-	-	4%	-	-
Base	141	4	79	52	5	1

TTB: [5] Muy claro + [4]

21. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

Importancia de las regulaciones de la CREG

- **TTB:** [5] Muy importante + [4]
- **[3]:** [3]
- **BTB:** [2] + [1] Poco importante



22. En una escala de 1 a 5, donde 5 es muy importante y 1 es poco importante, ¿Qué tan importantes son las regulaciones emitidas por la CREG?

Importancia de las regulaciones de la CREG

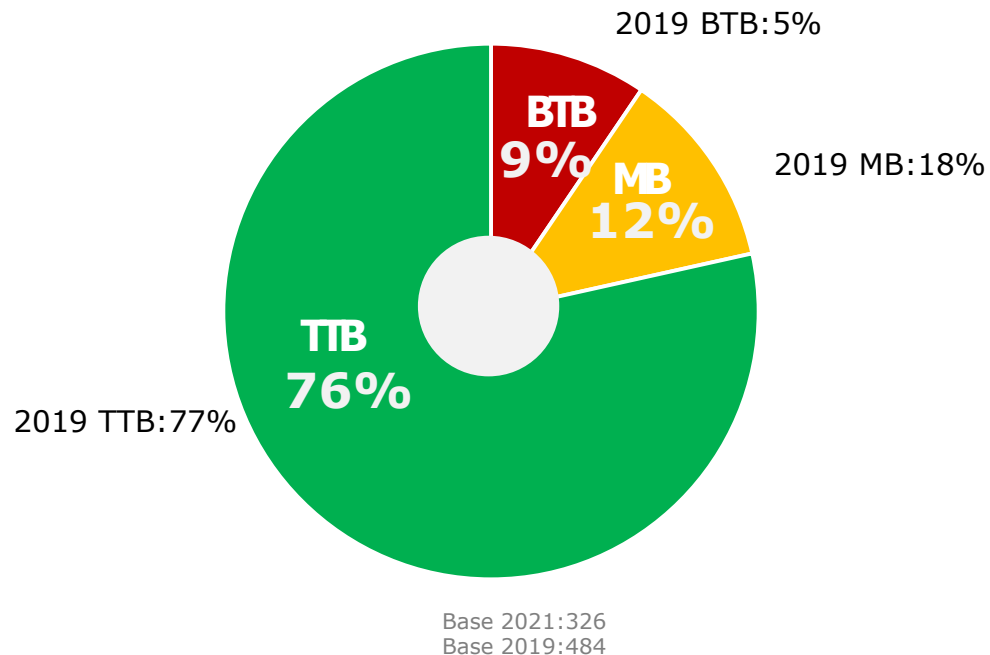
			Público Objetivo													
%	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
[5] Muy importante	79%	68%	82%	86%	79%	46%	86%	100%	87%	100%	65%	64%	89%	80%	83%	80%
[4]	14%	17%	14%	9%	13%	28%	7%	-	13%	-	18%	21%	11%	-	17%	20%
[3]	3%	8%	3%	3%	3%	14%	7%	-	-	-	4%	7%	-	20%	-	-
[2]	2%	2%	1%	-	2%	4%	-	-	-	-	4%	-	-	-	-	-
[1] Poco importante	2%	4%	-	1%	3%	7%	-	-	-	-	9%	7%	-	-	-	-
No Sabe / No responde	5%	1%	7%	1%	4%	1%	-	-	-	-	15%	-	-	-	14%	-
TOP TWO BOXES	94%	86%	97%	94%	92%	74%	93%	100%	100%	100%	83%	86%	100%	80%	100%	100%
TOP THREE BOXES	97%	94%	99%	97%	95%	88%	100%	100%	100%	100%	87%	93%	100%	100%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	3%	5%	1%	1%	5%	10%	-	-	-	-	13%	7%	-	-	-	-
PROMEDIO (1-5)	4.7	4.5	4.8	4.8	4.6	4.1	4.8	5.0	4.9	5.0	4.3	4.4	4.9	4.6	4.8	4.8
Base	512	326	157	159	276	136	14	4	15	3	27	14	9	5	7	5

Pertinencia de las regulaciones de la CREG

TTB: [5] Muy pertinente
+ [4]

[3]: [3]

BTB: [2] + [1]
Impertinente

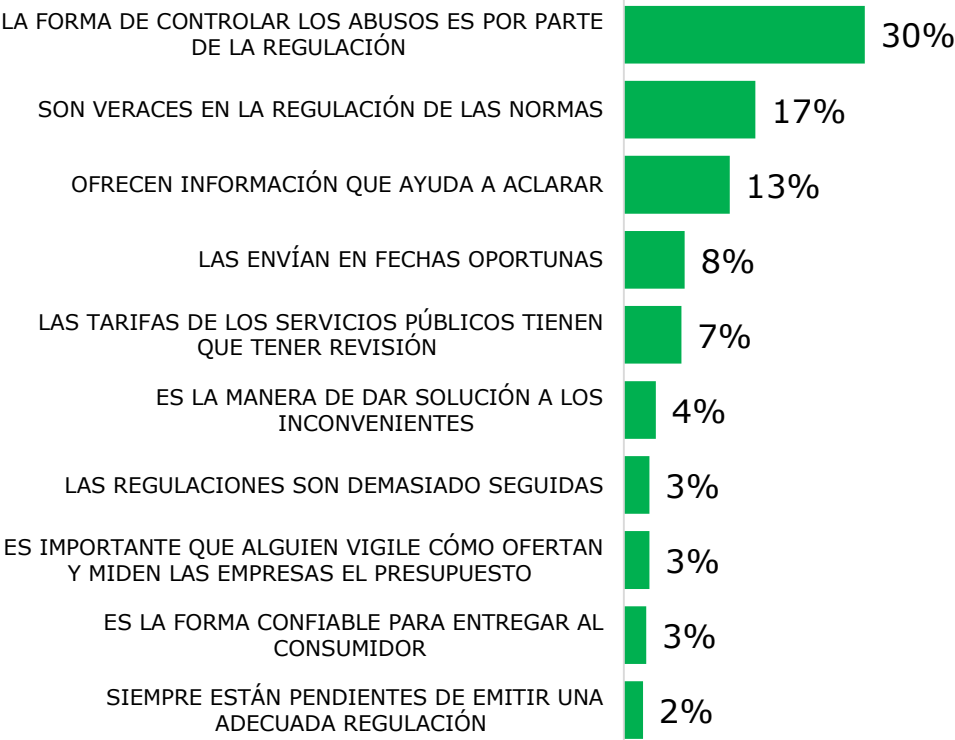


Pertinencia de las regulaciones de la CREG

	Público Objetivo															
	% Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
[5] Muy pertinente	54%	48%	57%	61%	52%	34%	64%	75%	53%	-	39%	36%	56%	40%	67%	80%
[4]	23%	28%	25%	24%	22%	31%	22%	-	27%	67%	18%	43%	22%	40%	33%	20%
[3]	18%	12%	17%	9%	20%	15%	14%	-	20%	33%	17%	7%	22%	20%	-	-
[2]	3%	3%	1%	1%	4%	6%	-	-	-	-	9%	-	-	-	-	-
[1] Impertinente	2%	6%	-	4%	2%	10%	-	-	-	-	17%	14%	-	-	-	-
No Sabe / No responde	5%	3%	8%	2%	4%	4%	-	25%	-	-	15%	-	-	-	14%	-
TOP TWO BOXES	77%	76%	82%	85%	75%	65%	86%	75%	80%	67%	57%	79%	78%	80%	100%	100%
TOP THREE BOXES	95%	88%	99%	94%	95%	80%	100%	75%	100%	100%	74%	86%	100%	100%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	5%	9%	1%	5%	5%	15%	-	-	-	-	26%	14%	-	-	-	-
PROMEDIO (1-5)	4.2	4.1	4.4	4.4	4.2	3.8	4.5	5.0	4.3	3.7	3.5	3.9	4.3	4.2	4.7	4.8
Base	512	326	157	159	276	136	14	1	15	3	27	14	9	5	7	5

Razones de la pertinencia de las regulaciones

TTB: [5] Muy pertinentes + [4]



Base: 248

BTB: [2] + [1] Impertinente



Base: 30

24. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

Razones de la pertinencia de las regulaciones

% Año	Total	Público Objetivo		
		Regulados	Usuarios	Medios de comunicación
	21	21	21	21
LA REGULACIÓN FAVORECE A LA EMPRESA NO AL USUARIO	20%	14%	24%	-
SE TIENE LOS SERVICIOS COSTOSOS Y SOMOS PRODUCTORES DE ESTOS	17%	-	14%	100%
NO HAY BENEFICIOS PARA LOS USUARIOS	17%	14%	19%	-
NO HAY CLARIDAD EN EL MOMENTO DE EMITIRLAS	13%	29%	10%	-
LAS REGULACIONES SON DEMASIADO SEGUIDAS	10%	-	14%	-
NO EJECUTAN TODO LO QUE SE HABLA EN LAS REUNIONES	7%	-	10%	-
NO HAY CANAL DE COMUNICACIÓN ENTRE LA CREG Y LOS USUARIOS	7%	-	10%	-
ESTÁ EN EL PEOR MOMENTO DE LA HISTORIA	3%	14%		-
EXISTEN REZAGOS REGULATORIOS	3%	-	5%	-
ALGUNAS REGULACIONES AFECTAN A LAS EMPRESAS	3%	14%		-
Base	30	7	21	2

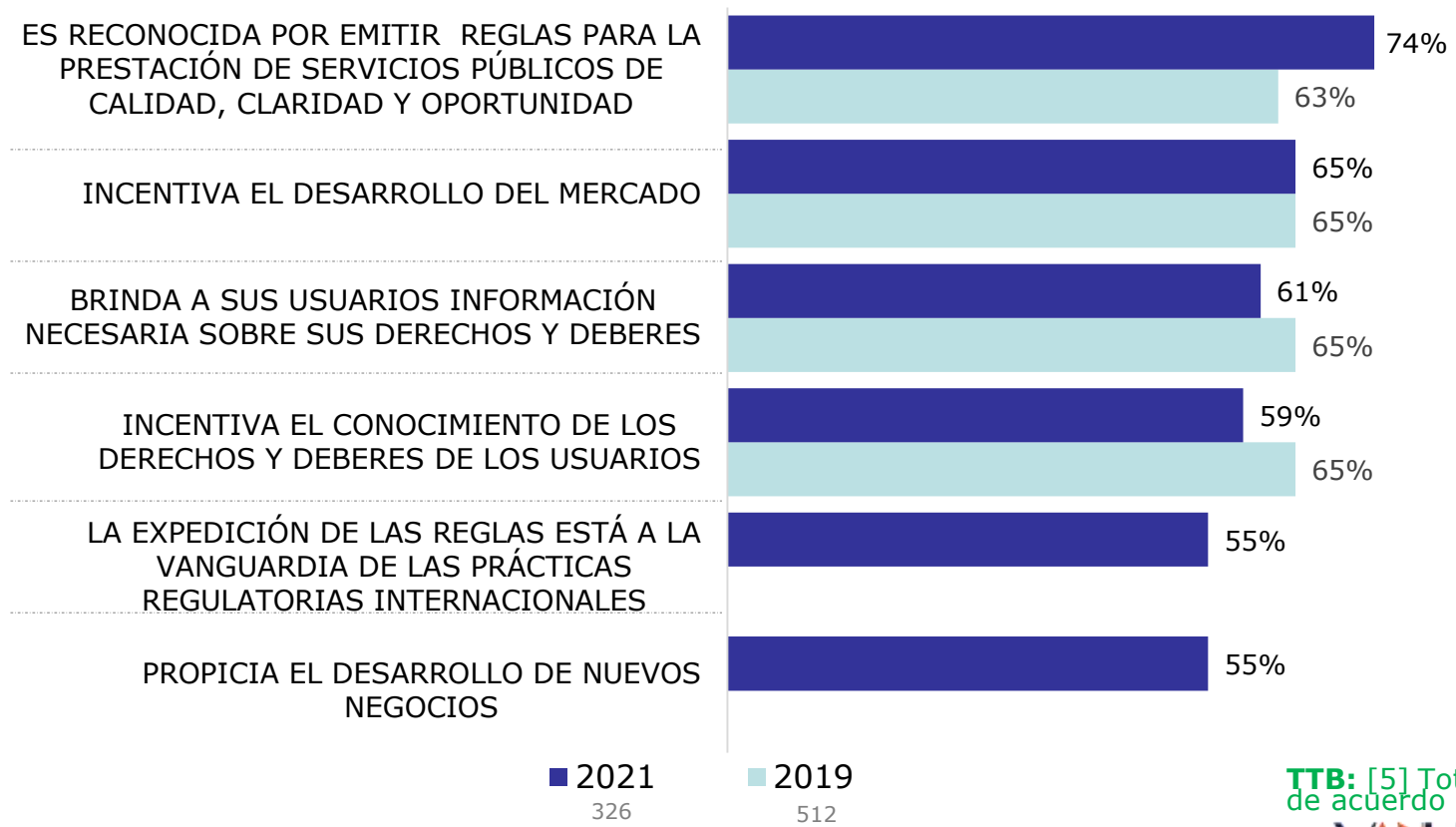
Razones de la pertinencia de las regulaciones

% Año	Total	Público Objetivo		
		Regulados	Usuarios	Medios de comunicación
	21	21	21	21
LA FORMA DE CONTROLAR LOS ABUSOS ES POR PARTE DE LA REGULACIÓN	30%	-	14%	100%
SON VERACES EN LA REGULACIÓN DE LAS NORMAS	17%	14%	19%	-
OFRECEN INFORMACIÓN QUE AYUDA A ACLARAR	13%	14%	-	-
LAS ENVÍAN EN FECHAS OPORTUNAS	8%	29%	10%	-
LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS TIENEN QUE TENER REVISIÓN	7%	14%	-	-
ES LA MANERA DE DAR SOLUCIÓN A LOS INCONVENIENTES	4%	-	5%	-
ES IMPORTANTE QUE ALGUIEN VIGILE CÓMO OFERTAN Y MIDEN LAS EMPRESAS EL PRESUPUESTO	3%	-	14%	-
LAS REGULACIONES SON DEMASIADO SEGUIDAS	3%	-	14%	-
ES LA FORMA CONFIABLE PARA ENTREGAR AL CONSUMIDOR	3%	14%	24%	-
SIEMPRE ESTÁN PENDIENTES DE EMITIR UNA ADECUADA REGULACIÓN	2%	14%	-	-
Base	181	103	70	3*

TTB: [5] Muy pertinentes + [4]

24. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

Imagen de la CREG



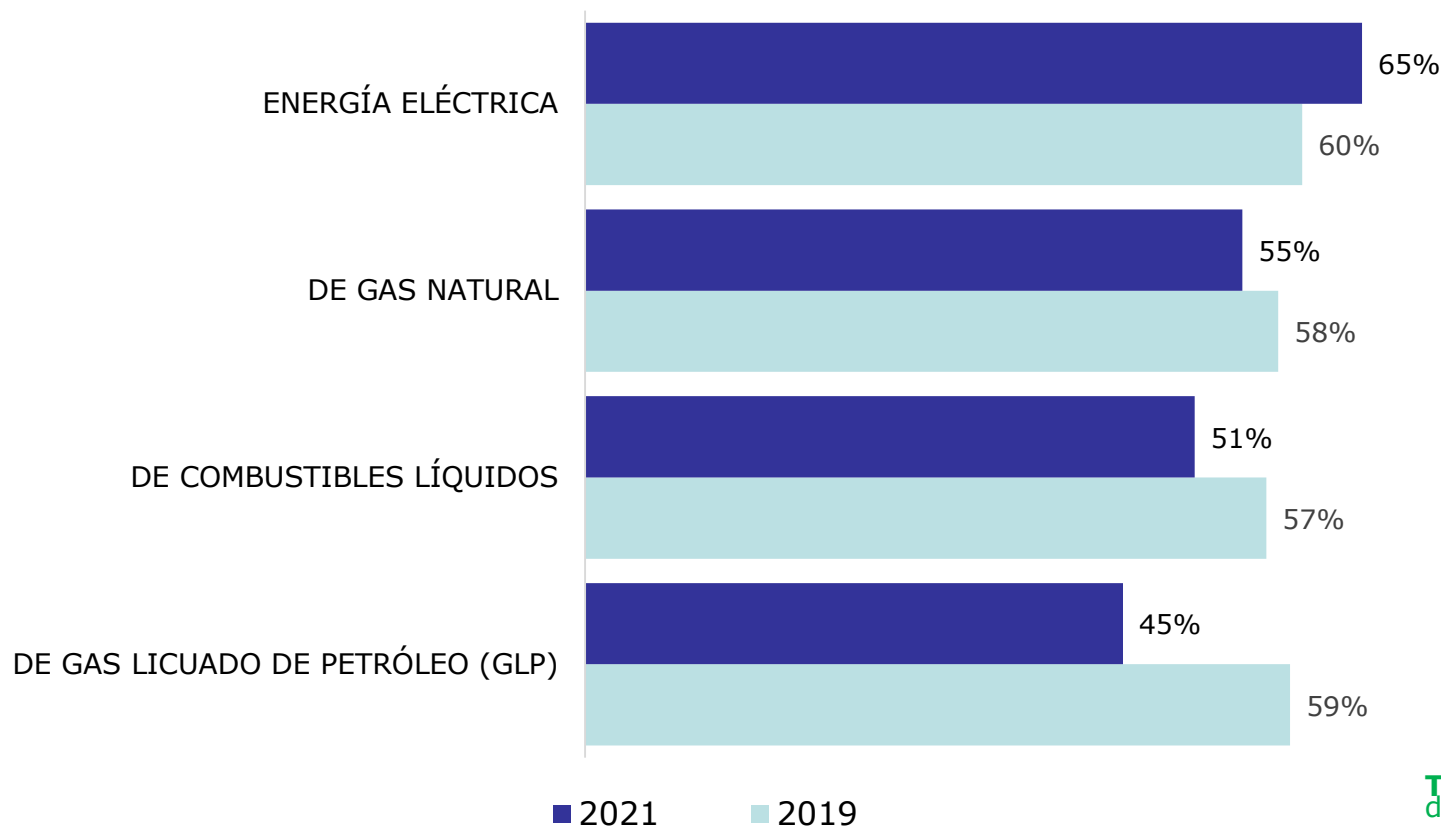
25. Voy a leerle unas frases, que podrían o no describir a LA CREG, me podría indicar que tan de acuerdo o desacuerdo se encuentra usted con cada una de ellas,

Imagen de la CREG

			Público Objetivo													
%	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
ES RECONOCIDA POR EMITIR REGLAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD, CLARIDAD Y OPORTUNIDAD	63%	74%	67%	82%	64%	70%	86%	50%	27%	-	38%	50%	56%	60%	100%	80%
INCENTIVA EL DESARROLLO DEL MERCADO	65%	65%	64%	72%	68%	61%	79%	75%	53%	33%	54%	50%	44%	40%	83%	40%
BRINDA A SUS USUARIOS INFORMACIÓN NECESARIA SOBRE SUS DERECHOS Y DEBERES	65%	61%	76%	69%	62%	54%	71%	75%	67%	33%	21%	36%	56%	20%	83%	100%
INCENTIVA EL CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	66%	59%	73%	69%	67%	48%	71%	100%	53%	67%	29%	36%	33%	40%	100%	80%
PROPICIA EL DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS	-	55%	-	62%	-	48%	-	75%	-	33%	-	43%	-	40%	-	60%
LA EXPEDICIÓN DE LAS REGLAS ESTÁ A LA VANGUARDIA DE LAS PRÁCTICAS REGULATORIAS INTERNACIONALES	-	55%	-	65%	-	49%	-	50%	-	-	-	36%	-	-	-	40%
Base	512	326	157	159	276	136	14	1	15	3	27	14	9	5	7	5

25. Voy a leerle unas frases, que podrían o no describir a LA CREG, me podría indicar que tan de acuerdo o desacuerdo se encuentra usted con cada una de ellas,

Cumplimiento con la agenda regulatoria de la CREG de...



Cumplimiento con la agenda regulatoria de la CREG de...

			Público Objetivo													
			Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector	
%																
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
ENERGÉTICO ELÉCTRICA	60%	65%	68%	71%	57%	60%	79%	75%	13%	-	48%	5%	56%	40%	100%	100%
DE GAS NATURAL	58%	55%	66%	50%	55%	63%	79%	50%	20%	-	59%	57%	43%	40%	80%	80%
DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS	57%	51%	66%	47%	54%	57%	71%	75%	36%	-	52%	57%	43%	40%	80%	40%
DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)	59%	45%	70%	40%	55%	53%	64%	50%	45%	-	50%	50%	33%	20%	80%	40%
Base	512	326	157	159	276	136	14	1	15	3	27	14	9	5	7	5

Hallazgos capítulo plan estratégico

FORTALEZAS

Cuenta con buenos canales de comunicación, que permiten dar información oportuna, relevante el correo electrónico.

La información de los procesos regulatorios para la mayoría, es completa, resaltan particularmente la respuesta a las quejas y reclamos.

Disminuye la percepción de transparencia en los procesos, pero continúa siendo una mayoría los que consideran que la CREG brinda información clara y completa, y que cuenta con procesos oportunos y organizados

Una mayoría contundente considera importantes y pertinentes las regulaciones emitidas por la CREG, las perciben veraces y que a través de estas controlan los abusos que la empresas de serv. públicos puedan cometer.

OPORTUNIDADES

Brindar información de una forma más clara, terminología menos técnica particularmente para los usuarios, de manera que se minimice el sentimiento de que la información no es completa.

De igual forma, asegurar en mayor medida la divulgación de la socialización de las regulaciones y forma de realización de los procesos, para generar mayor percepción de transparencia en los mismos. Esto particularmente con las PYMES, pues sienten que la transparencia de los procesos es frente a grandes empresas, y con los usuarios que sienten en alguna medida que las regulaciones favorecen la empresa y no a ellos.

Modelo de las relaciones de la CREG con sus grupos de interés

Modelo de las relaciones de la CREG

Comportamientos
deseados

Hablar bien
TTB: **67%**

2019 TTB: 59%

Conceptos generales
e imágenes

Calidad del
trabajo realizado
TTB: **31%**

2019 TTB: 39%

- Con un alto nivel técnico: **75%**
- Que actúa con ética: **71%**
- Con excelente reputación y prestigio: **70%**
- La CREG ha logrado mantener la continuidad de los servicios públicos que regula: **70%**
- Confiable: **69%**
- Líder en el sector: **69%**
- Con un fuerte compromiso hacia el país: **67%**
- Que ha permitido mejorar el sector energético del país: **65%**
- Efectiva: **59%**
- Innovadora: **53%**

Procesos de
interacción

Asesores y
comisionados
TTB: **37%**

2019 TTB: 48%

Reuniones y
talleres
TTB: **56%**

2019 TTB: 44%

Página web
TTB: **41%**

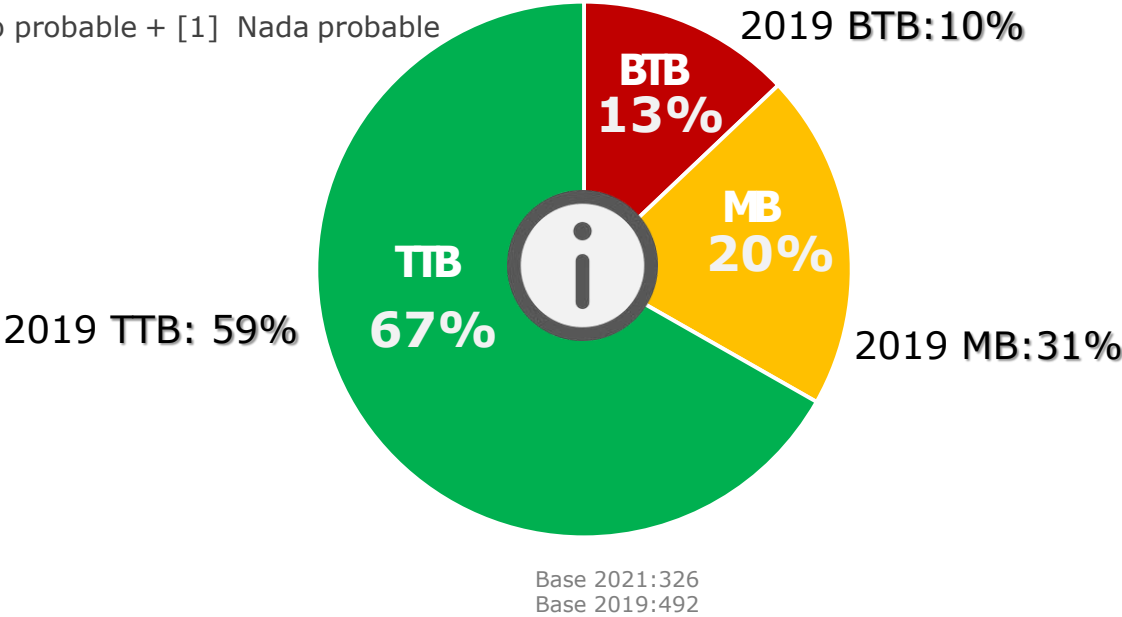
2019 TTB: 42%

Procesos
regulatorios

-Lo aprueba: **56%** -2019: **66%**
-Ni lo aprueba, ni lo desaprueba: **30%** -2019: **25%**
-Lo desaprueba: **10%** - 2019: **8%**

Probabilidad de hablar bien de la CREG

- TTB:** [5] Extremadamente probable + [4] Muy probable
- MB:** [3]: Algo probable
- BTB:** [2] Poco probable + [1] Nada probable

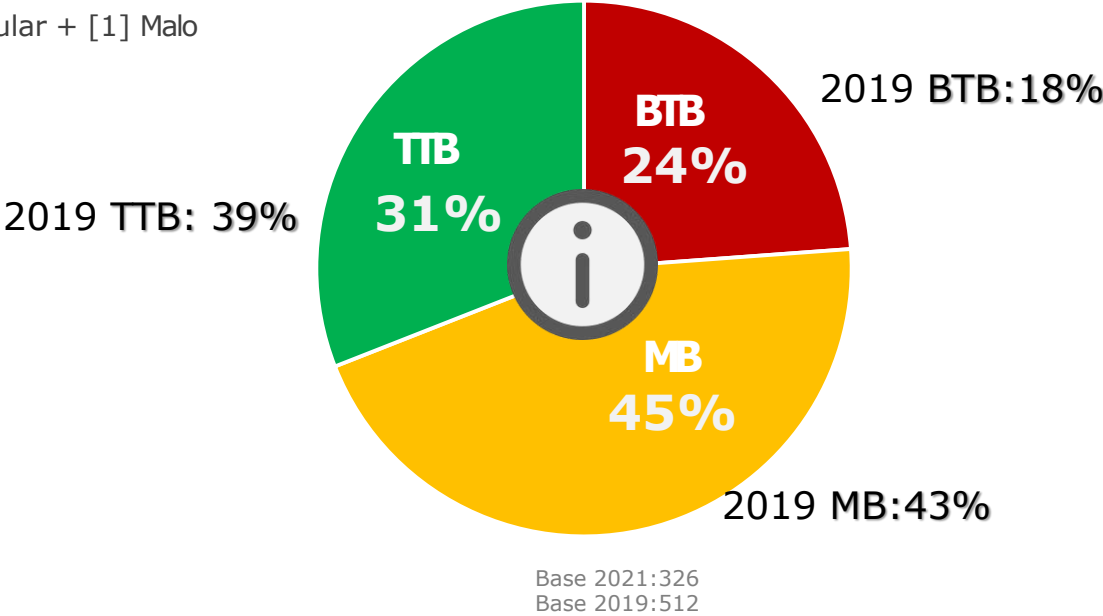


Probabilidad de hablar bien de la CREG

	Público Objetivo															
	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
%																
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
[5] Extremadamente probable	14%	28%	16%	31%	9%	24%	36%	75%	13%	-	-	14%	45%	40%	86%	40%
[4] Muy probable	45%	38%	45%	45%	48%	34%	28%	-	60%	33%	28%	21%	44%	40%	14%	40%
[3] Algo probable	31%	20%	30%	36%	35%	22%	29%	25%	20%	67%	32%	43%	-	20%	-	-
[2] Poco probable	7%	8%	8%	4%	5%	12%	7%	-	7%	-	16%	14%	11%	-	-	20%
[1] Nada probable	3%	5%	1%	3%	3%	7%	-	-	-	-	24%	7%	-	-	-	-
No Sabe / No responde	4%	-	4%	-	4%	1%	-	-	-	-	7%	-	-	-	-	-
TOP TWO BOXES	59%	67%	61%	76%	58%	58%	64%	75%	73%	33%	28%	36%	89%	80%	100%	80%
TOP THREE BOXES	90%	87%	91%	92%	92%	80%	93%	100%	93%	100%	60%	79%	89%	100%	100%	80%
BOTTOM TWO BOXES	10%	13%	9%	8%	8%	19%	7%	-	7%	-	40%	21%	11%	-	-	20%
PROMEDIO (1-5)	3.6	3.8	3.7	4.0	3.6	3.6	3.9	5.0	3.8	3.3	2.6	3.2	4.2	4.2	4.9	4.0
Base	512	326	157	159	276	136	14	4	15	3	27	14	9	5	7	5

El trabajo en general que realiza la CREG

- TTB:** [5] Excelente + [4] Muy bueno
- MB:** [3]: Bueno
- BTB:** [2] Regular + [1] Malo

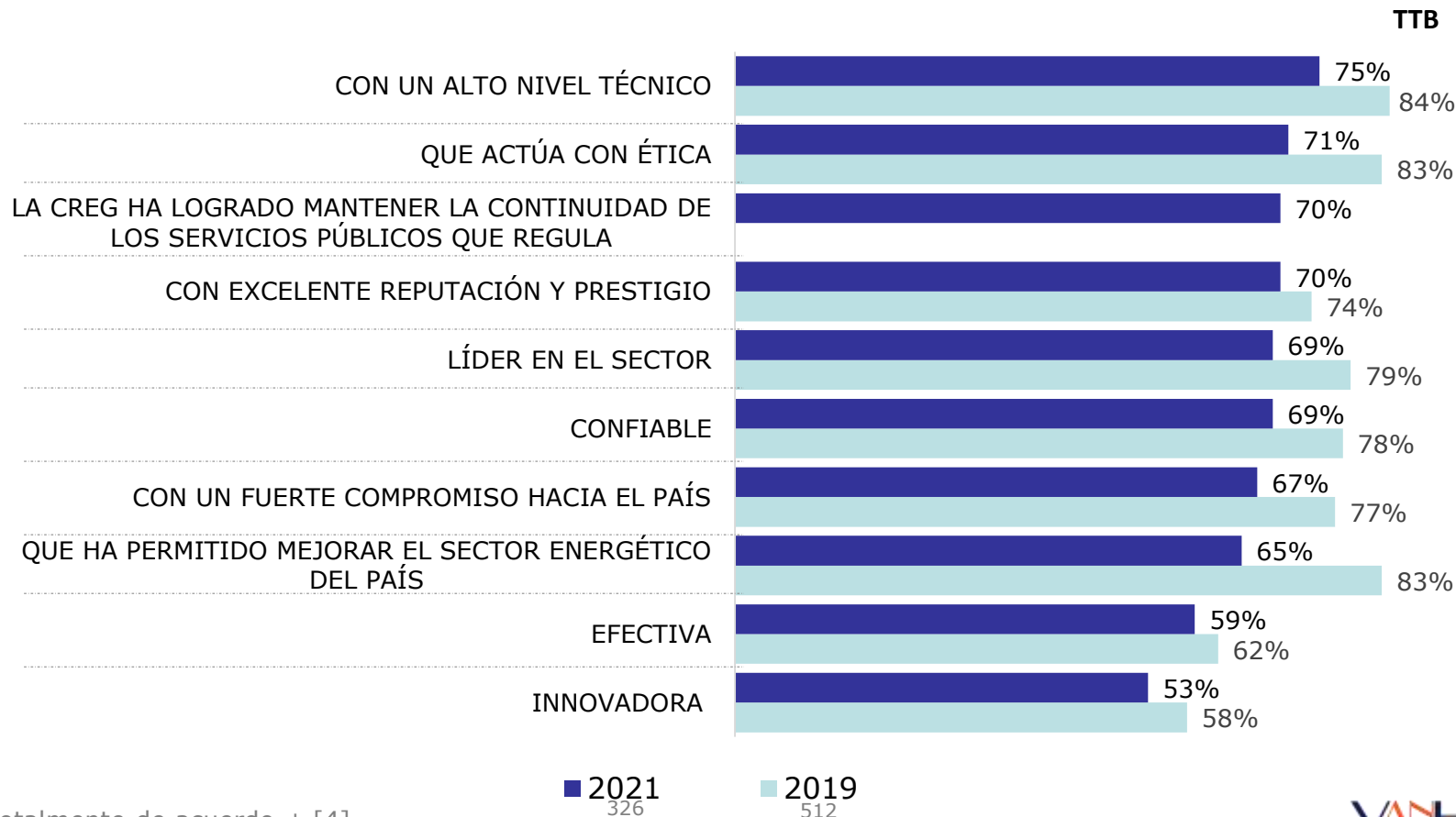


El trabajo en general que realiza la CREG

	Público Objetivo															
	% Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
[5] Excelente	13%	12%	15%	12%	12%	11%	28%	-	-	-	-	21%	-	20%	57%	20%
[4] Muy bueno(a)	26%	19%	33%	28%	24%	10%	29%	25%	27%	33%	21%	-	33%	20%	14%	-
[3] Bueno(a)	43%	45%	32%	48%	49%	42%	36%	50%	60%		38%	36%	56%	40%	29%	60%
[2] Regular	15%	18%	17%	9%	13%	27%	7%	25%	13%	67%	29%	36%	-	20%	-	-
[1] Malo(a)	3%	5%	3%	3%	2%	9%	-	-	-	-	12%	7%	11%	-	-	-
No Sabe / No responde	5%	1%	5%	1%	5%	1%	-	-	-	-	11%	-	-	-	-	20%
TOP TWO BOXES	39%	31%	48%	40%	36%	21%	57%	25%	27%	33%	21%	21%	33%	40%	71%	20%
TOP THREE BOXES	82%	76%	80%	88%	85%	63%	93%	75%	87%	33%	58%	57%	89%	80%	100%	80%
BOTTOM TWO BOXES	18%	24%	20%	11	15%	36%	7%	25%	13%	67	42%	43%	11%	20%	-	-
PROMEDIO (1-5)	3.3	3.1	3.4	3.4	3.3	2.9	3.8	4.0	3.1	2.7	2.7	2.9	3.1	3.4	4.3	3.5
Base	512	326	157	159	276	136	14	4	15	3	27	14	9	5	7	5

La CREG...

10. Voy a leerle unas frases, que podrían o no describir a LA CREG, me podría indicar que tan de acuerdo o desacuerdo se encuentra usted con cada una de ellas:



TTB: [5] Totalmente de acuerdo + [4]

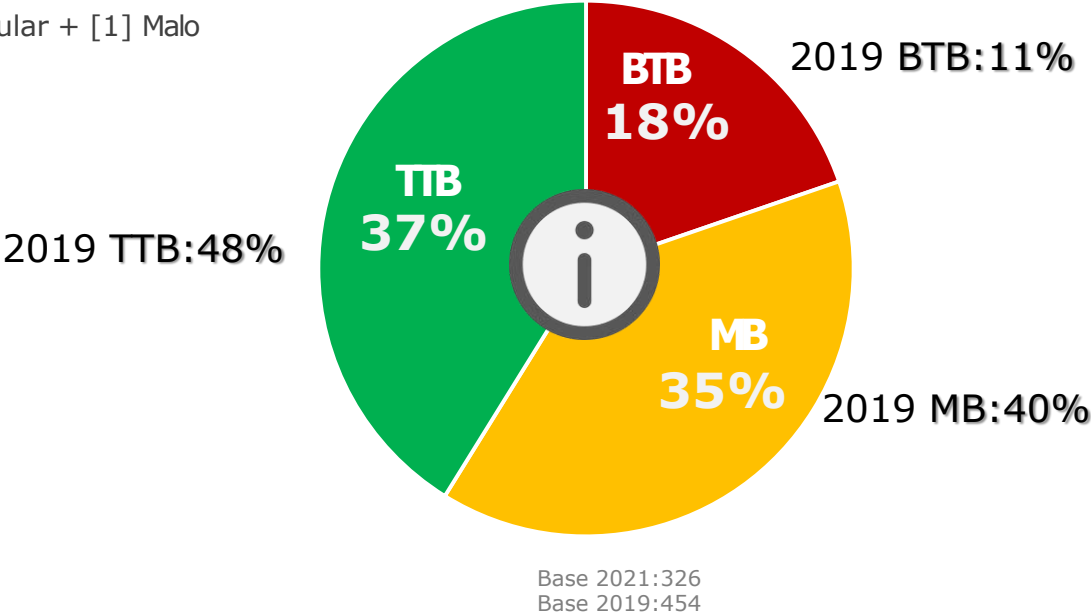
La CREG...

		Público Objetivo														
%	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
CON UN ALTO NIVEL TÉCNICO	84%	75%	83%	81%	86%	68%	93%	100%	87%	33%	56%	57%	89%	100%	100%	80%
QUE ACTÚA CON ÉTICA	83%	71%	83%	81%	86%	62%	93%	75%	93%	67%	42%	64%	78%	80%	100%	60%
CON EXCELENTE REPUTACIÓN Y PRESTIGIO	74%	70%	76%	80%	75%	62%	71%	75%	87%	67%	42%	36%	78%	80%	100%	80%
LA CREG HA LOGRADO MANTENER LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE REGULA	-	70%	-	77%	-	64%	-	75%	-	67%	-	50%	-	80%	-	80%
CONFIABLE	78%	69%	75%	77%	80%	60%	86%	75%	93%	67%	54%	43%	67%	100%	100%	80%
LÍDER EN EL SECTOR	79%	69%	77%	80%	84%	59%	79%	75%	73%	67%	48%	57%	67%	40%	86%	80%
CON UN FUERTE COMPROMISO HACIA EL PAÍS	77%	67%	79%	76%	80%	56%	71%	75%	67%	67%	52%	64%	67%	60%	86%	80%
QUE HA PERMITIDO MEJORAR EL SECTOR ENERGÉTICO DEL PAÍS	83%	65%	83%	73%	85%	59%	93%	75%	87%	33%	56%	29%	89%	80%	86%	60%
EFFECTIVA	62%	59%	65%	64%	63%	57%	57%	50%	47%	-	43%	43%	44%	40%	100%	60%
INNOVADORA	58%	53%	61%	52%	59%	55%	57%	75%	40%	-	28%	50%	44%	40%	86%	60%
	512	326	157	159	276	136	14	4	15	3	27	14	9	5	7	5

10. Voy a leerle unas frases, que podrían o no describir a LA CREG, me podría indicar que tan de acuerdo o desacuerdo se encuentra usted con cada una de ellas, según la siguiente escala:

Desempeño de los asesores y comisionados

- **TTB:** [5] Excelente + [4] Muy bueno
- **MB:** [3]: Bueno
- **BTB:** [2] Regular + [1] Malo



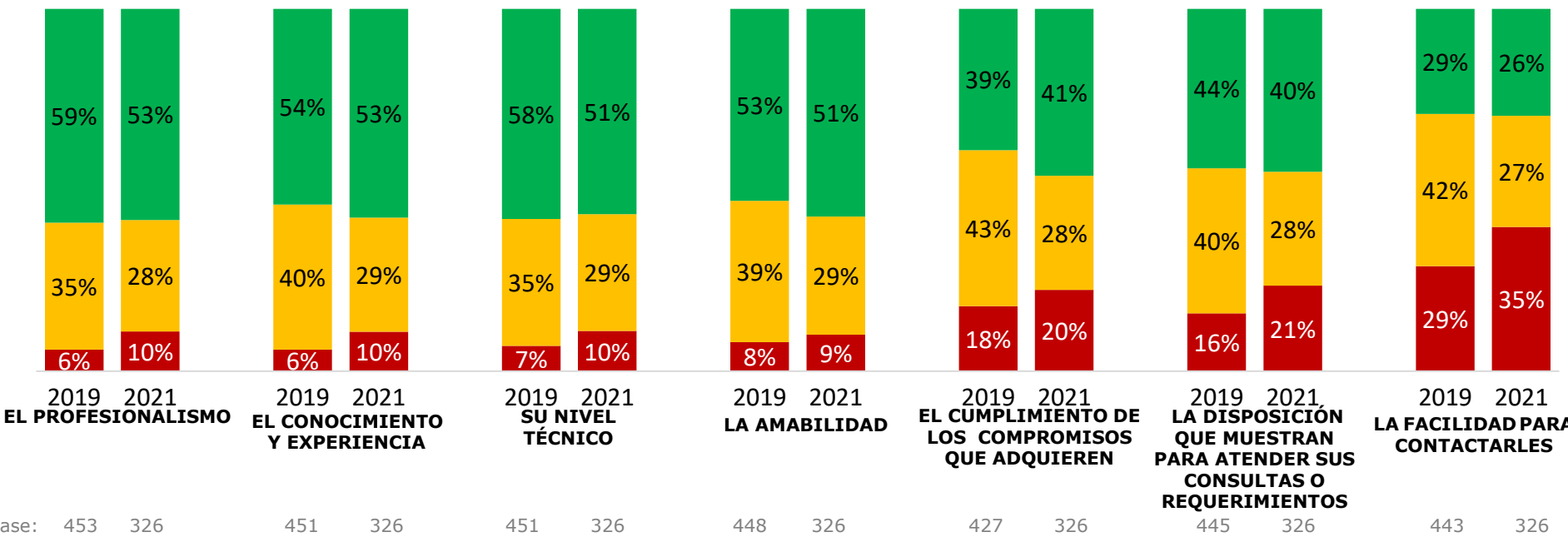
Desempeño de los asesores y comisionados

	Público Objetivo															
	% Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
[5] Excelente	23%	17%	18%	19%	26%	16%	25%		27%	-	7%	14%	33%	-	50%	40%
[4] Muy bueno(a)	26%	20%	24%	25%	28%	15%	42%	25%	13%	33%	-	7%	11%	40%	25%	-
[3] Bueno(a)	40%	35%	48%	36%	36%	35%	33%	50%	53%	33%	28%	21%	56%	40%	25%	40%
[2] Regular	9%	14%	9%	8%	9%	21%	-		7%	33%	36%	21%	-	20%	-	-
[1] Malo(a)	2%	4%	1%	3%	1%	5%	-		-	-	29%	14%	-	-	-	-
No Sabe / No responde	11%	10%	11%	10%	8%	8%	14%	25%	-	-	48%	21%	-	-	43%	20%
TOP TWO BOXES	48%	37%	42%	44%	54%	31%	67%	25%	40%	33%	7%	21%	44%	40%	75%	40%
TOP THREE BOXES	89%	72%	90%	80%	90%	66%	100%	75%	93%	67%	36%	43%	100%	80%	100%	80%
BOTTOM TWO BOXES	11%	18%	10%	10%	10%	26%	-	-	7%	33%	64%	36%	-	20%	-	-
PROMEDIO (1-5)	3.6	3.4	3.5	3.6	3.7	3.2	3.9	4.0	3.6	3.0	2.2	2.8	3.8	3.2	4.3	4.0
Base	512	326	157	159	276	136	14	4	15	3	27	14	9	5	7	5

Desempeño de los asesores y comisionados



- TTB:** [5] Excelente + [4] Muy bueno
- MB:** [3]: Bueno
- BTB:** [2] Regular + [1] Malo



Desempeño de los asesores y comisionados

TTB: [5] Excelente + [4] Muy Bueno

TTB: [5] Excelente + [4] Muy Bueno			Público Objetivo													
%	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
EL PROFESIONALISMO	59%	53%	53%	61%	64%	46%	85%	50%	67%	33%	25%	36%	50%	60%	80%	60%
EL CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA	54%	53%	52%	62%	55%	45%	77%	-	60%	-	21%	43%	50%	80%	80%	60%
SU NIVEL TÉCNICO	58%	51%	56%	64%	60%	38%	85%	50%	60%	33%	19%	14%	50%	60%	100%	60%
LA AMABILIDAD	53%	51%	54%	58%	54%	44%	62%	50%	47%	-	27%	50%	25%	20%	100%	60%
EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS QUE ADQUIEREN	39%	41%	43%	49%	37%	34%	46%	25%	33%	-	20%	21%	25%	40%	75%	60%
LA DISPOSICIÓN QUE MUESTRAN PARA ATENDER SUS CONSULTAS O REQUERIMIENTOS	44%	40%	43%	48%	47%	33%	62%	25%	33%	-	13%	29%	38%	20%	75%	60%
LA FACILIDAD PARA CONTACTARLES	29%	26%	31%	31%	28%	21%	38%	-	40%	-	-	21%	13%	-	100%	60%
Base	480	326	144	159	263	136	14	4	15	3	23	14	9	5	5	5

38. Continuando con la evaluación en detalle del proceso de los asesores y comisionados, ¿Cómo los evalúa en cuanto a.?

Sugerencias: Asesores y comisionados

Dirigido a los asesores y comisionados de la CREG:



Que haya
mejor
comunicación

Más
acercamiento
con la
comunidad

Realizar
capacitaciones

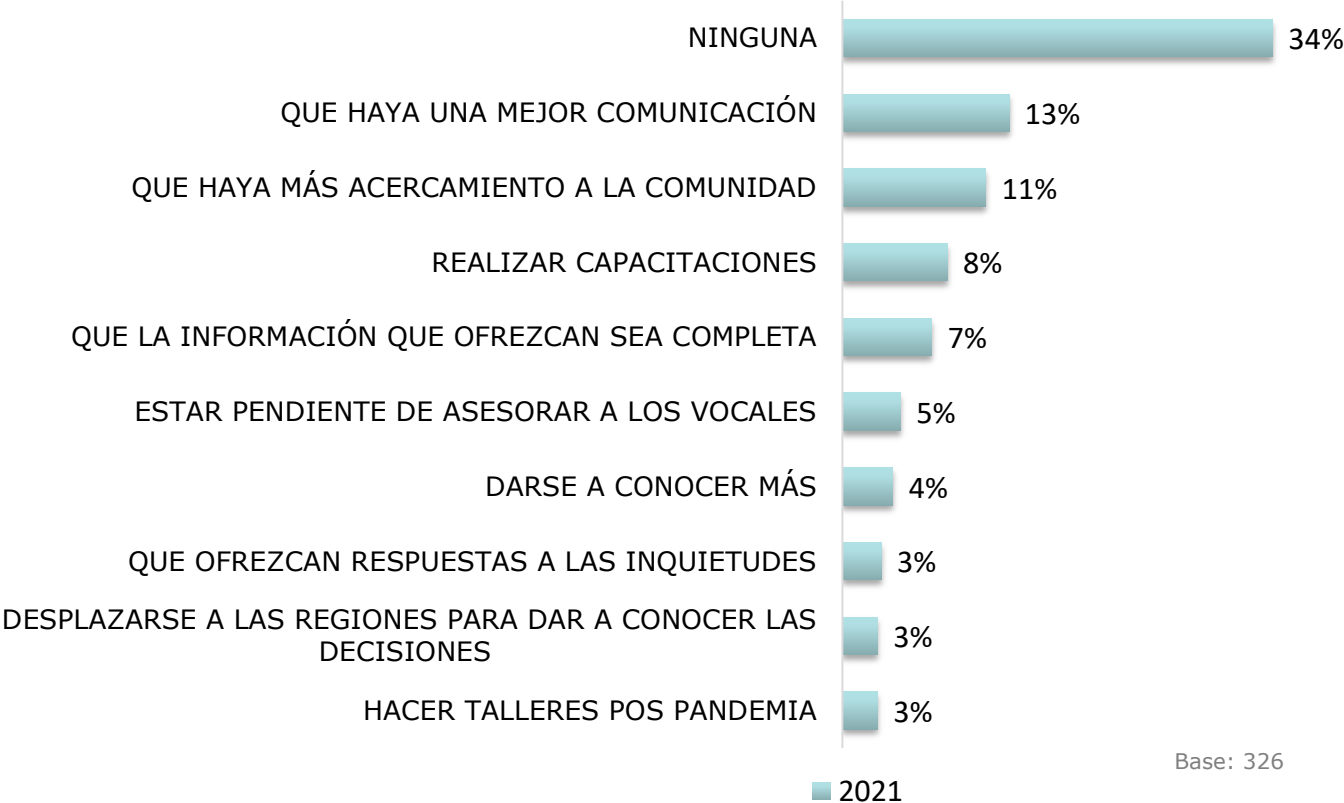
Que la
información
que ofrezcan
sea completa

Estar
pendiente de
asesorar a
los vocales

Darse a
conocer más

Que ofrezcan
respuesta a las
inquietudes

Sugerencias para los asesores y comisionados

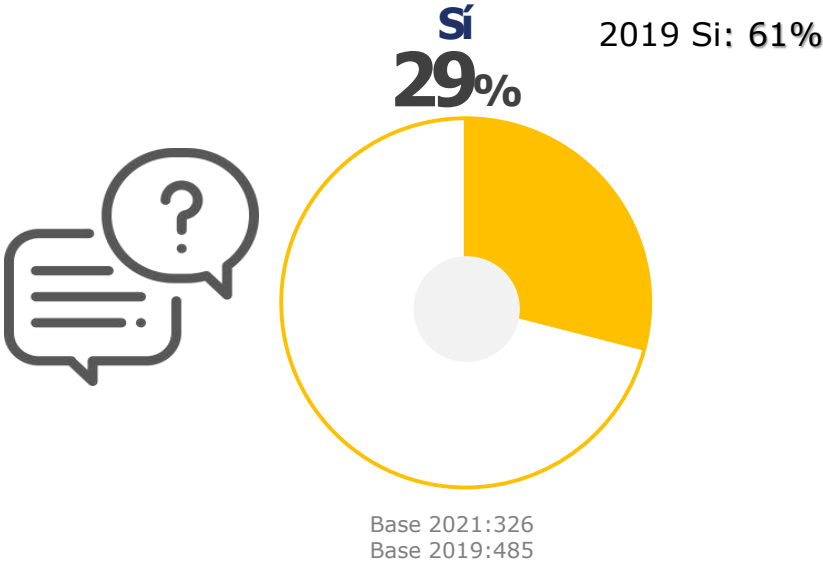


Base: 326

Sugerencias para los asesores y comisionados

	Total	Público Objetivo						
		Gobierno	Regulados	Usuarios	Medios de comunicación	Proveedores	Gremios y asociaciones	Academia/ Consultores del sector
Año	21	21	21	21	21	21	21	21
NINGUNA	34%	50%	48%	21%	7%	60%	-	20%
QUE HAYA UNA MEJOR COMUNICACIÓN	13%	25%	14%	12%	14%	20%	-	-
QUE HAYA MÁS ACERCAMIENTO A LA COMUNIDAD	11%	-	8%	15%	14%	-	33%	-
REALIZAR CAPACITACIONES	8%	-	4%	15%	7%	-	-	-
QUE LA INFORMACIÓN QUE OFREZCAN SEA COMPLETA	7%	25%	4%	7%	29%	-	-	20%
ESTAR PENDIENTE DE ASESORAR A LOS VOCALES	5%	-	3%	6%	-	-	-	40%
DARSE A CONOCER MÁS	4%	-	3%	3%	14%	20%	-	20%
QUE OFREZCAN RESPUESTAS A LAS INQUIETUDES	3%	-	3%	4%	-	-	33%	-
HACER TALLERES POS PANDEMIA	3%	-	2%	4%	7%	-	-	-
DESPLAZARSE A LAS REGIONES PARA DAR A CONOCER LAS DECISIONES	3%	-	1%	5%	-	-	-	-
Base	326	4	159	136	14	5	3	5

Asistencia a reuniones y talleres en el último año

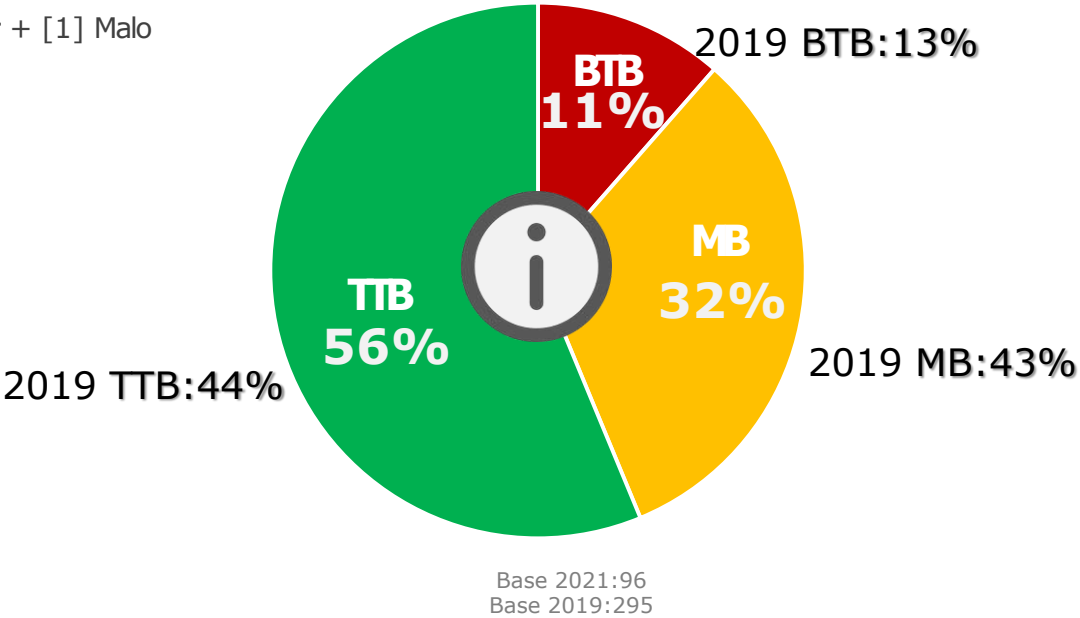


Asistencia a reuniones y talleres en el último año

		Público Objetivo													
%	Total	Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
		19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
Año		19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
Si		61%	29%	39%	45%	79%	13%	57%	25%	87%	100%	4%	7%	56%	20%
No		39%	71%	61%	55%	21%	87%	43%	75%	13%	-	96%	93%	44%	80%
Base		485	326	145	159	265	136	14	4	15	3	24	14	9	5

Calificación de las reuniones y talleres organizados por la CREG

- **TTB:** [5] Excelente + [4] Muy bueno
- **MB:** [3]: Bueno
- **BTB:** [2] Regular + [1] Malo



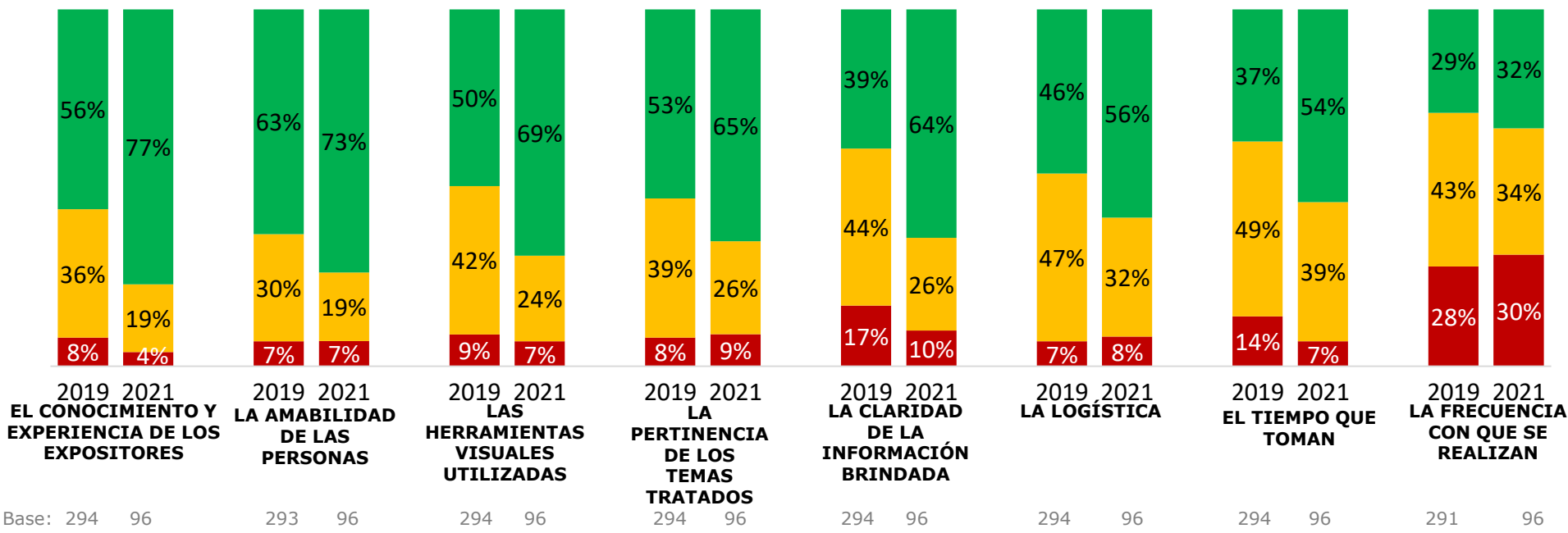
Calificación de las reuniones y talleres organizados por la CREG

%	Público Objetivo													
	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
[5] Excelente	20%	22%	9%	21%	23%	28%	25%	-	7%	-	-	100%	40%	-
[4] Muy bueno(a)	24%	34%	28%	39%	22%	28%	37%	-	31%	-	100%	-	40%	-
[3] Bueno(a)	43%	32%	44%	32%	43%	33%	38%	100%	54%	33%	-	-	-	-
[2] Regular	12%	8%	19%	7%	11%	6%	-	-	8%	33%	-	-	20%	100%
[1] Malo(a)	1%	3%	-	1%	1%	6%	-	-	-	33%	-	-	-	-
No Sabe / No responde	42%	-	64%	-	24%	-	43%	-	13%	-	96%	-	44%	-
TOP TWO BOXES	44%	56%	37%	60%	45%	56%	63%	-	38%	-	100%	100%	80%	-
TOP THREE BOXES	87%	89%	81%	92%	88%	89%	100%	100%	92%	33%	100%	-	80%	100%
BOTTOM TWO BOXES	13%	11%	19%	8%	12%	12%	-	-	8%	66%	-	-	20%	-
PROMEDIO (1-5)	3.5	3.6	3.3	3.7	3.5	3.7	3.9	3.0	3.4	2.0	4.0	5.0	4.0	2.0
Base	295	92	57	72	209	18	8	1	13	3	1	1	5	1

Calificación de las reuniones y talleres organizados por la CREG



- TTB:** [5] Excelente + [4] Muy bueno
- MB:** [3]: Bueno
- BTB:** [2] Regular + [1] Malo



Calificación de las reuniones y talleres organizados por la CREG

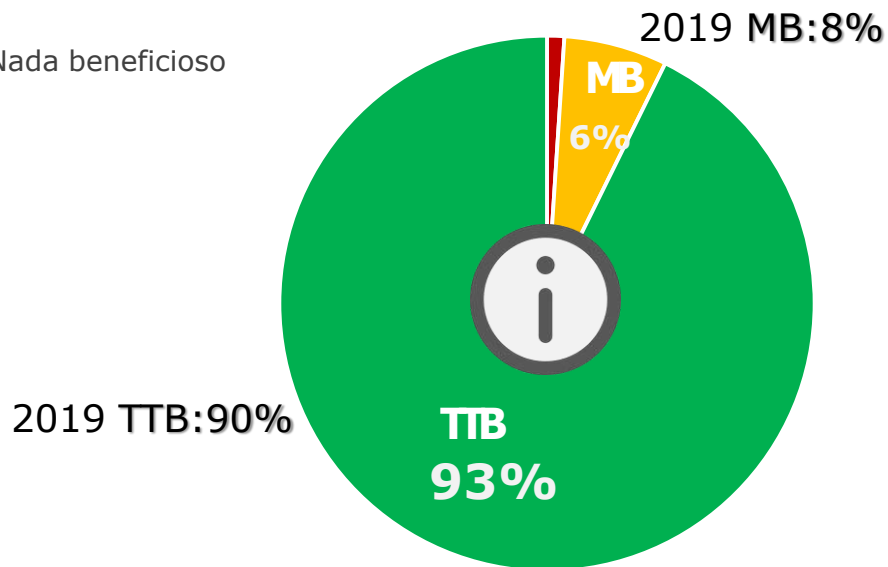
TTB: [5] Excelente + [4] Muy Bueno

%	Público Objetivo													
	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
EL CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA DE LOS EXPOSITORES	56%	77%	47%	81%	57%	78%	88%	-	46%	33%	100%	-	80%	100%
LA AMABILIDAD DE LAS PERSONAS	63%	73%	54%	79%	65%	56%	75%	-	54%	33%	100%	100%	80%	100%
LAS HERRAMIENTAS VISUALES UTILIZADAS	50%	69%	44%	71%	52%	67%	50%	-	38%	33%	100%	100%	80%	100%
LA PERTINENCIA DE LOS TEMAS TRATADOS	53%	65%	47%	72%	54%	44%	75%	100%	38%	-	100%	-	80%	100%
LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA	39%	64%	40%	69%	37%	56%	75%	-	38%	-	100%	100%	80%	1
LA LOGÍSTICA	46%	56%	42%	60%	45%	56%	75%	-	46%	-	100%	-	80%	100%
EL TIEMPO QUE TOMAN	37%	54%	33%	58%	38%	39%	50%	-	23%	33%	100%	100%	80%	100%
LA FRECUENCIA CON QUE SE REALIZAN	29%	32%	21%	33%	30%	28%	38%	-	31%	-	100%	100%	40%	100%
Base	294	96	57	72	208	18	8	1	13	3	1	1	5	1

29. Ahora continuando con la evaluación en detalle de las reuniones y talleres organizados por la CREG, ¿Cómo los califica en cuanto a...?

Uso nuevastecnologías

- TTB:** [5] Muy beneficiosos + [4]
- MB:** [3]
- BTB:** [2] + [1] Nada beneficioso



Base 2021:96
Base 2019:292

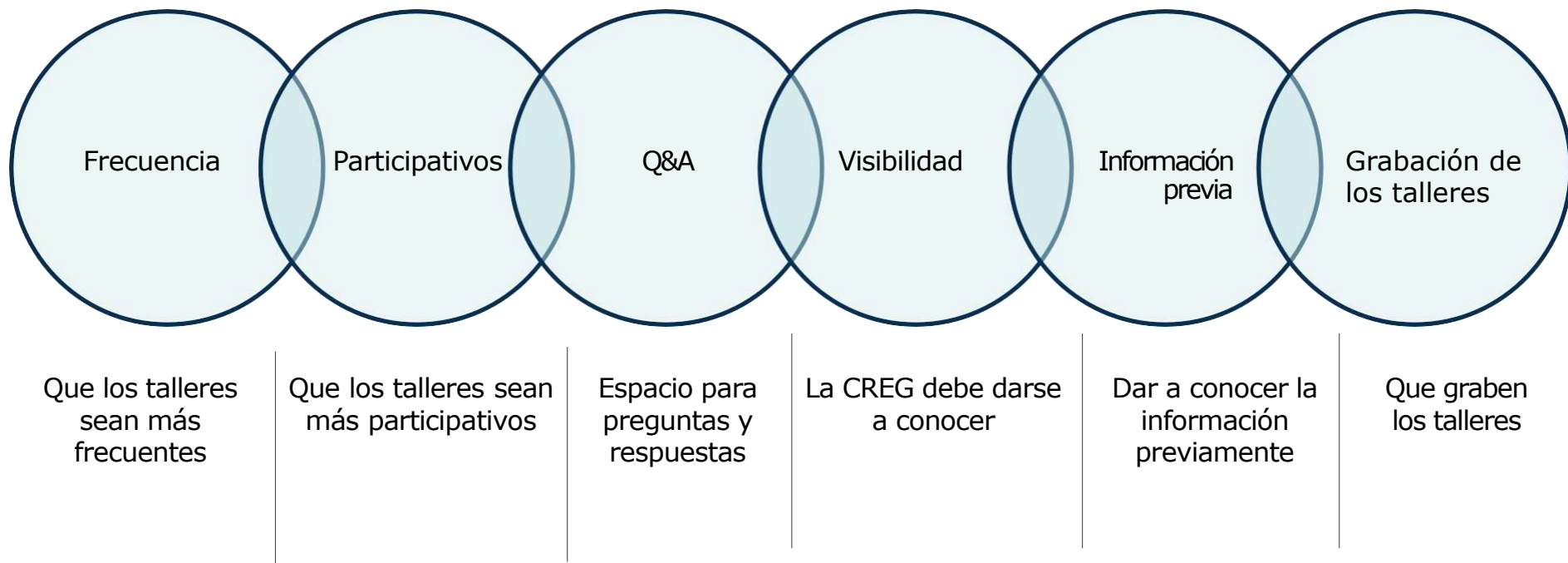
30. En una escala de 1 a 5, en donde 1 es "Para nada beneficioso" y "5 es Muy beneficioso" divulgación de talleres y audiencias realizadas por la CREG a través de las nuevas tecnologías (transmisión por internet y uso de redes sociales)?

Uso nuevas tecnologías

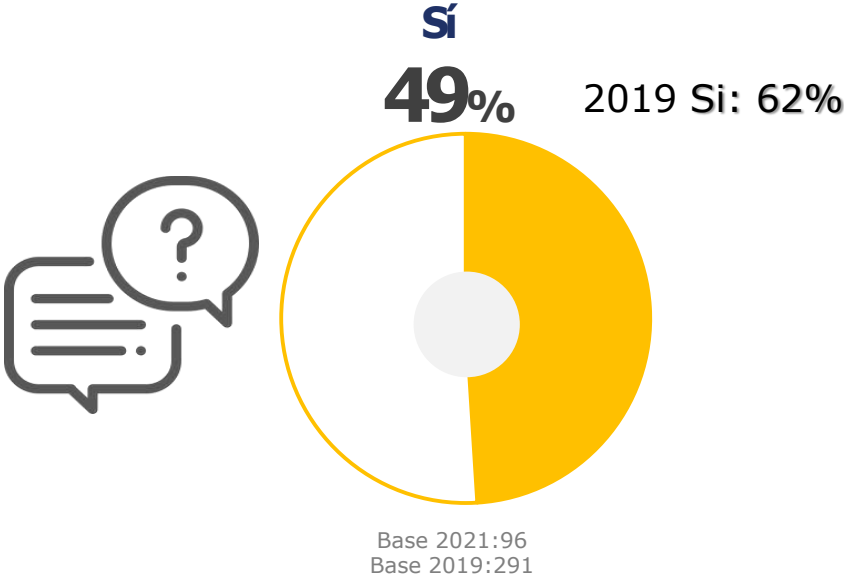
	Público Objetivo													
	% Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
[5] Muy beneficioso	66%	73%	72%	78%	64%	67%	63%	-	75%	33%	100%	-	80%	100%
[4]	24%	20%	21%	18%	25%	17%	25%	100%	17%	33%	-	100 %	-	
[3]	8%	6%	7%	4%	8%	11%	12%	-	8%	33%	-	-	20%	
[2]	1%	-	-	-	1%	-	-	-	-	-	-	-	-	
[1] Para nada beneficioso	1%	1%	-	-	2%	6%	-	-	-	-	-	-	-	
No Sabe / No responde	43%	-	64%	-	25%	-	43%	-	20%	-	96%	-	44%	
TOP TWO BOXES	90%	93%	93%	96%	89%	83%	88%	100%	92%	67%	100%	100 %	80%	
TOP THREE BOXES	98%	99%	100%	100%	97%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100 %	100%	
BOTTOM TWO BOXES	2%	1	-	-	3%	6%	-	-	-	-	-	-	-	
PROMEDIO (1-5)	4.5	4.6	4.6	4.7	4.5	4.4	4.5		4.7	4.0	5.0	4.0	4.6	5.0
Base	294	96	57	72	208	18	8	1	13	3	1	1	5	1

30. En una escala de 1 a 5, en donde 1 es "Para nada beneficioso" y "5 es Muy beneficioso" divulgación de talleres y audiencias realizadas por la CREG a través de las nuevas tecnologías (transmisión por internet y uso de redessociales)?

Oportunidades de mejora: Talleres

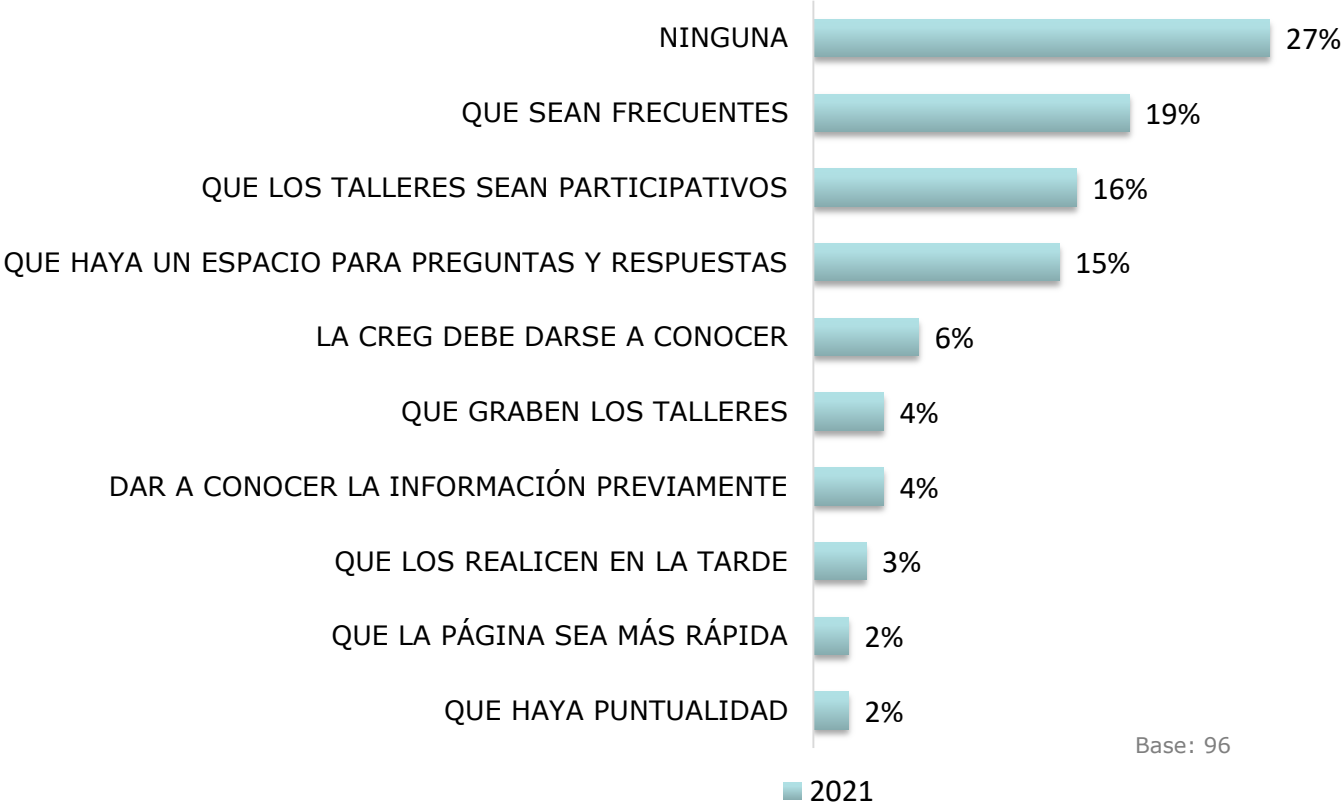


Retroalimentación sobre los talleres



31. ¿En algún momento tuvo usted o alguien de su equipo de trabajo una retroalimentación a los comentarios que se realizan en los talleres o reuniones de divulgación de los procesos o proyectos regulatorios?

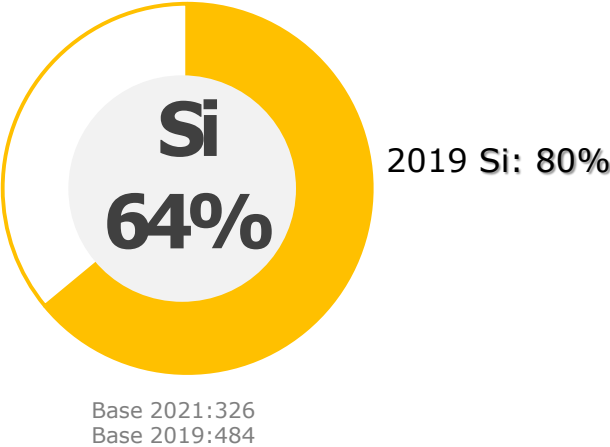
Sugerencias para mejorar las reuniones/ talleres



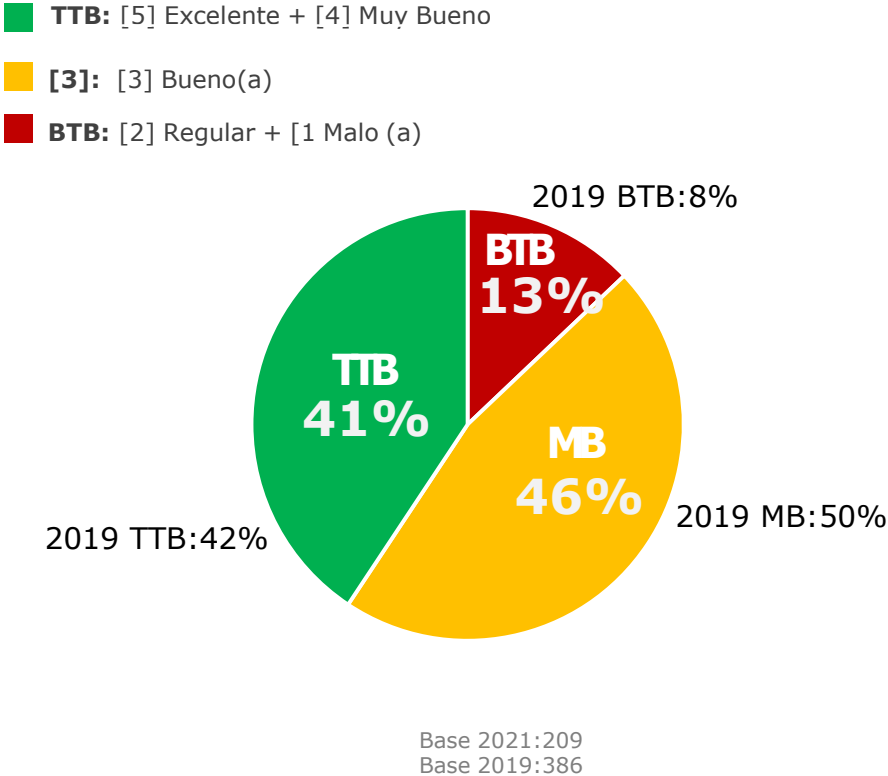
Sugerencias para mejorar las reuniones/ talleres

%	Total	Público Objetivo					
		Gobierno	Regulados	Usuarios	Medios de comunicación	Gremios y asociaciones	Academia/ Consultores del sector
Año	21	21	21	21	21	21	21
NINGUNA	27%	-	31%	22%	-	-	-
QUE SEAN FRECUENTES	19%	-	19%	11%	100%	33%	-
QUE LOS TALLERES SEAN PARTICIPATIVOS	16%	-	15%	11%	-	67%	-
QUE HAYA UN ESPACIO PARA PREGUNTAS Y RESPUESTAS	15%	-	13%	17%	-	33%	100%
LA CREG DEBE DARSE A CONOCER	6%	100,0%	7%	-	-	-	-
DAR A CONOCER LA INFORMACIÓN PREVIAMENTE	4%	-	4%	-	100%	-	-
QUE GRABEN LOS TALLERES	4%	-	6%	-	-	-	-
QUE LOS REALICEN EN LA TARDE	3%	-	3%	6%	-	-	-
QUE HAYA PUNTUALIDAD	2%	-	1%	-	-	33%	-
QUE LA PÁGINA SEA MÁS RÁPIDA	2%	-	1%	6%	-	-	-
Base	96	1	72	18	14	1	1

Página web



33. ¿Ha consultado la página web de la CREG?



34. ¿Cómo califica usted la página web de la CREG?

Página web

% Año			Público Objetivo													
			Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector	
19	21		19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
Si	80%	64%	87%	85%	80%	39%	71%	100%	87%	100%	29%	43%	100%	100%	83%	60%
No	20%	36%	13%	15%	20%	61%	29%	-	13%	-	71%	57%	-	-	17%	40%
Base	484	326	145	159	264	136	14	4	15	3	24	14	9		6	5

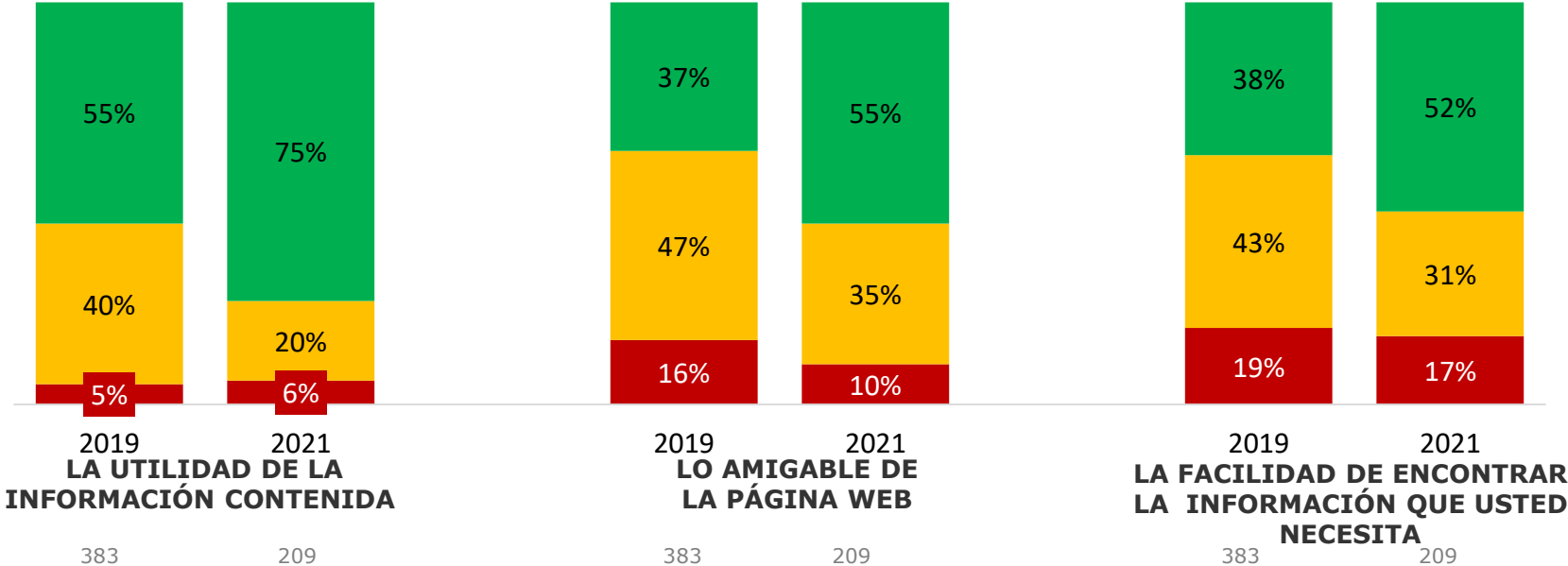
Página web

	Público Objetivo															
	% Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
[5] Excelente	17%	12%	17%	14%	18%	11%	10%	25%	17%	-	-	-	11%	-	20%	-
[4] Muy bueno(a)	25%	28%	26%	33%	23%	19%	50%	-	33%	-	15%	17%	33%	40%	40%	33%
[3] Bueno(a)	50%	46%	51%	41%	52%	51%	30%	75%	33%	100%	57%	67%	45%	60%	40%	67%
[2] Regular	7%	11%	5%	11%	6%	13%	10%	-	17%	-	14%	17%	11%	-	-	-
[1] Malo(a)	1%	2%	1%	1%	1%	6%	-	-	-	-	14%	-	-	-	-	-
No Sabe / No responde	25%	-	20%	-	24%	-	29%	-	20%	-	74%	-	-	-	29%	-
TOP TWO BOXES	42%	41%	43%	47%	41%	30%	60%	25%	50%	-	14%	17%	44%	40%	60%	33%
TOP THREE BOXES	92%	87%	94%	88%	92%	81%	90%	100%	83%	100%	71%	83%	89%	100%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	8%	13%	6%	12%	8%	19%	10%	-	17%	-	29%	17%	11%	-	-	-
PROMEDIO (1-5)	3.5	3.4	3.5	3.5	3.5	3.2	3.6	3.0	3.5	3.0	2.7	3.0	3.4	3.4	3.8	3.3
Base	386	209	126	135	211	53	10	4	13	3	7	6	9	5	5	3

Desempeño de la página web



- TTB:** [5] Excelente + [4] Muy bueno
- MB:** [3]: Bueno
- BTB:** [2] Regular + [1] Malo



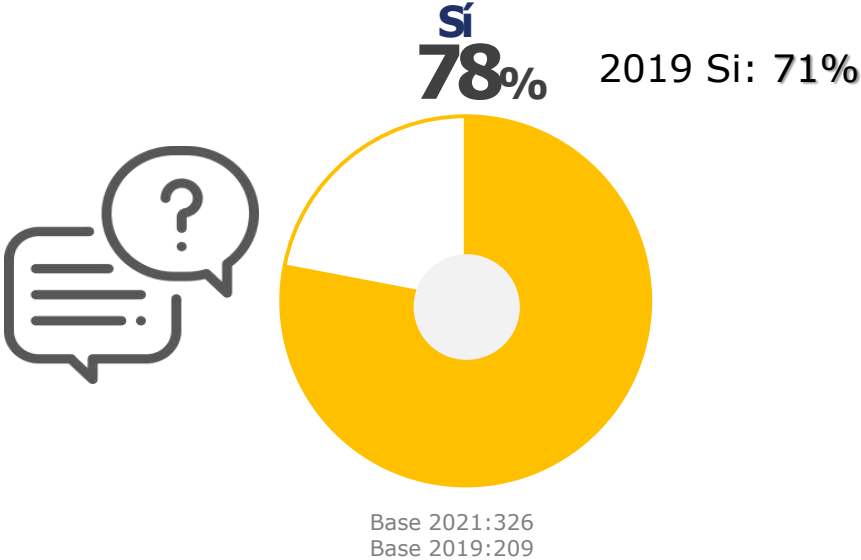
35. Ahora continuando con la evaluación en detalle de la página web de la CREG, ¿Cómo la califica en cuanto a...?

Desempeño de la página web

			Público Objetivo													
%	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
LA UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA	55%	75%	60%	80%	52%	62%	90%	100%	62%	33%	29%	67%	56%	80%	80%	67%
LO AMIGABLE DE LA PÁGINA WEB	37%	55%	41%	53%	37%	58%	80%	100%	23%	-	14%	33%	33%	60%	60%	100%
LA FACILIDAD DE ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE USTED NECESITA	38%	52%	41%	52%	37%	53%	80%	100%	23%	-	14%	17%	33%	60%	60%	100%
Base	386	209	126	135	211	53	10	4	13	3	7	6	9	5	5	3

35. Ahora continuando con la evaluación en detalle de la página web de la CREG, ¿Cómo la califica en cuanto a...?

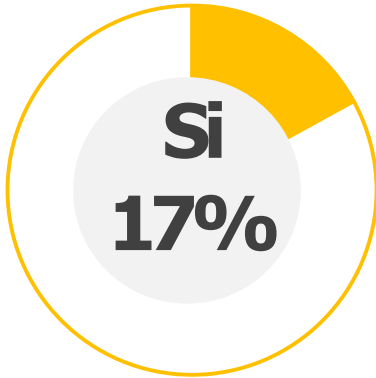
Encontró la información que buscaba



Encontró la información que buscaba

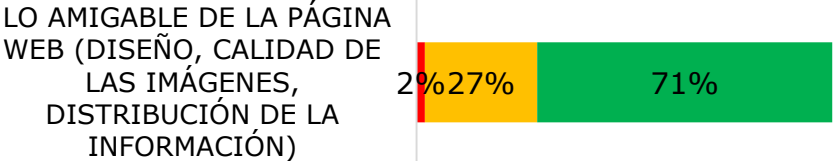
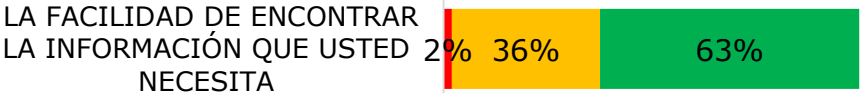
% 			Público Objetivo												
			Total		Regulados		Usuarios		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	
Si	71%	78%	76%	81%	70%	70%	77%	33%	43%	83%	67%	60%	60%	100%	
No	29%	22%	24%	19%	30%	30%	23%	67%	57%	17%	33%	40%	40%	-	
Base	384	209	125	135	210	53	13	3	7	6	9	5	5	3	

Gestor normativo Alejandría



Base 2021:326

36a. ¿Usted conoce el gestor normativo de la CREG - Alejandría?

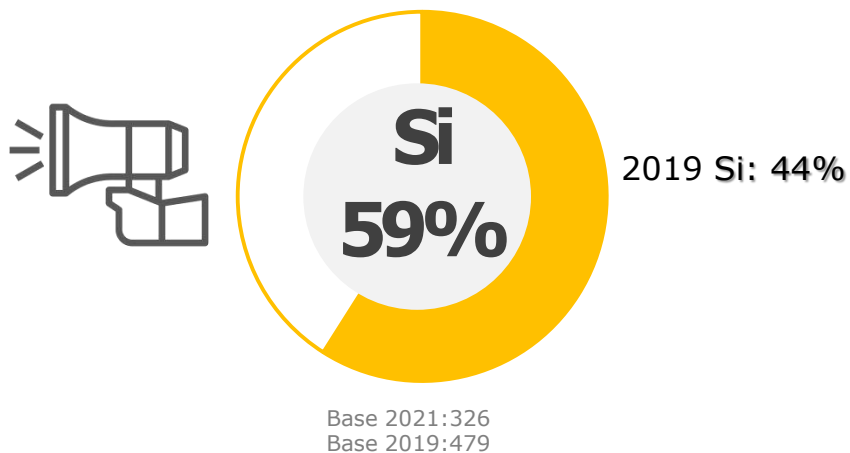


TBT MB TTB

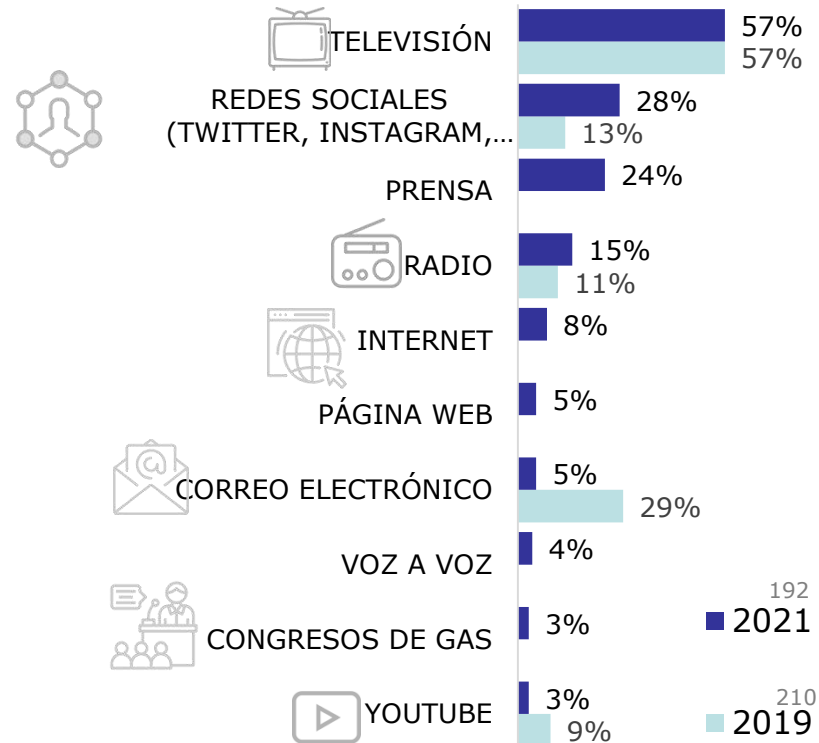
Base 2021: 56

36b. ¿cómo califica el gestor normativo de la CREG –
Alejandría en cuanto a ...?

Publicidad de la CREG



40. ¿Ha visto o escuchado videos, comerciales o cuñas con relación a la CREG (Comisión de Regulación de Energía y Gas)?



41. ¿En qué medios ha visto o escuchado videos, comerciales o cuñas con relación a la CREG?

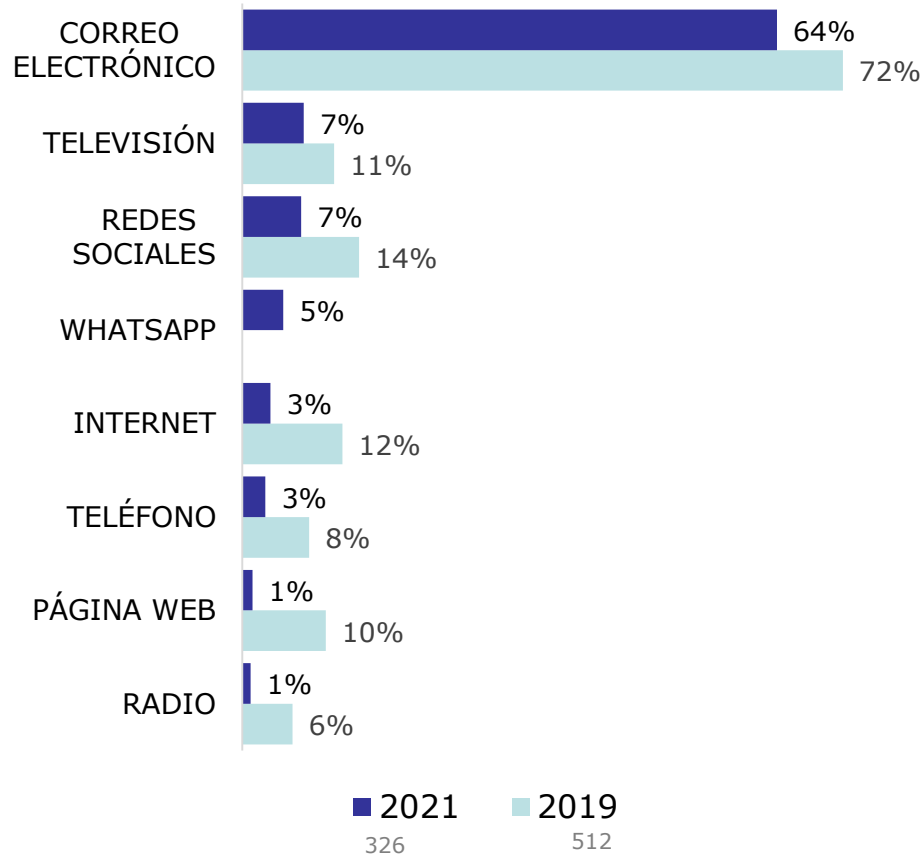
Publicidad de la CREG

	Público Objetivo															
	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
%																
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
Si	44%	59%	40%	58%	47%	57%	43%	100%	40%	67%	30%	79%	33%	60%	60%	80%
No	56%	41%	60%	42%	53%	43%	57%		60%	33%	70%	21%	67%	40%	40%	20%
Base	479	326	144	159	262	136	14	1	15	3	23	14	9	5	5	5

Medios en los que ha visto publicidad

			Público Objetivo													
%	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
TELEVISIÓN	57%	57%	58%	50%	55%	68%	50%	-	50%	-	71%	36%	100%	67%	33	100%
REDES SOCIALES (TWITTER, INSTAGRAM, FACEBOOK)	13%	28%	9%	28%	15%	25%	33%	100%	-	50%	-	9%	33%	33%	-	50%
PRENSA	7%	24%	7%	24%	6%	14%	-	100%	-	100%	14%	55%	-	67%	33%	25%
RADIO	11%	15%	9%	5%	8%	22%	33%	-	33%	50%	14%	45%	-	-	67%	25%
INTERNET		8%	-	10%		1%	-	-		-		36%		-	-	25%
CORREO ELECTRÓNICO	29%	5%	26%	5%	32%	5%	17%	-	33%	50%	14%	-	33%	-	-	-
PÁGINA WEB	13%	5%	19%	7%	13%	4%	-	-	-	-	-	-	-	-	67%	-
VOZ A VOZ		4%	-	3%		6%	-	-		-	-	-	-	-	-	-
YOUTUBE	9%	3%	9%	4%	8%	3%	33%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONGRESOS DE GAS		3%	-	2%		5%	-	-		-	-	-	-	-	-	-
Base	210	192	57	92	124	77	6	1	6	2	7	11	3	3	3	4

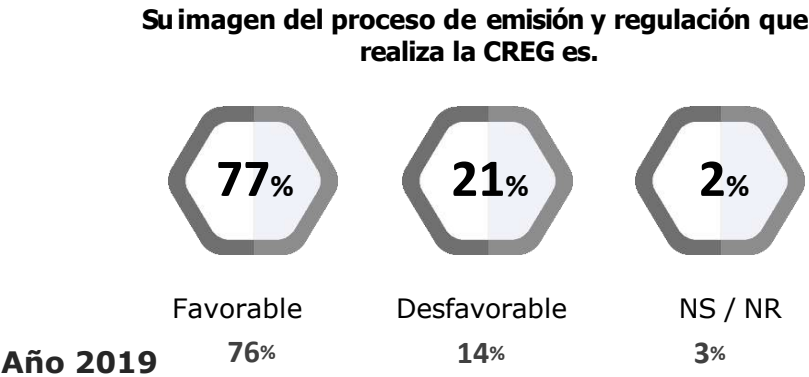
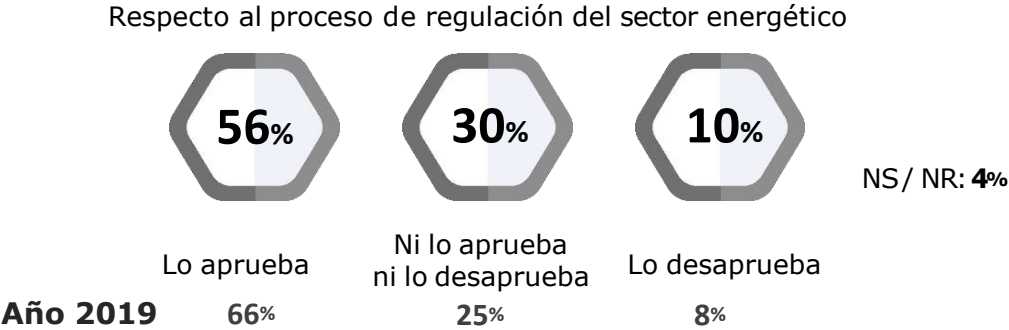
Medios por el que le gustaría ser notificado



Medios por el que le gustaría ser notificado

		Público Objetivo															
%	Año	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
		19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
	CORREO ELECTRÓNICO	72%	64%	73%	85%	75%	42%	71%	100%	87%	33%	33%	50%	100%	60%	43%	40%
	TELEVISIÓN	11%	7%	7%	4%	11%	9%	7%	-	7%	-	26%	14%	11%	20%	29%	60%
	REDES SOCIALES	14%	7%	11%	4%	15%	10%	29%	-	7%	-	7%	21%	11%	-	29%	-
	WHATSAPP	5%	5%	4%	1%	4%	10%	7%	-	7%	33%	15%	-	-	-	-	-
	INTERNET	12%	3%	17%	2%	10%	5%	7%	-	7%	33%	26%	-	11%	-	14%	-
	TELÉFONO	8%	3%	8%	1%	9%	6%	7%	-	20%	-	4%	-	-	-	-	-
	RADIO	6%	1%	2%	1%	5%	1%	21%	-	7%	-	22%	-	11%	-	29%	-
	PÁGINA WEB	10%	1%	13%	1%	8%	2%	21%	-	7%	-	11%	-	-	-	-	-
	Base	512	326	157	159	276	136	14	4	15	3	27	14	9	5	7	5

Imagen del proceso de regulación

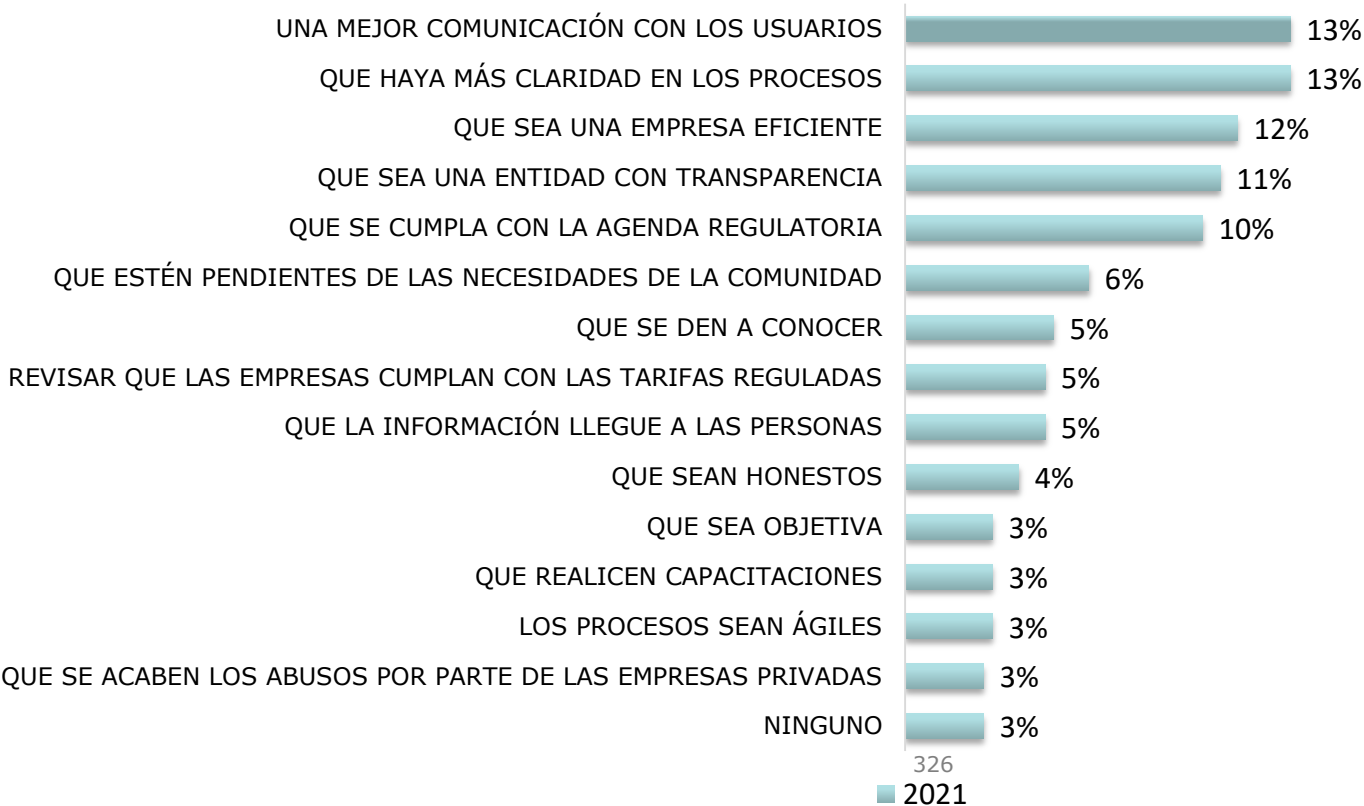


44. Respecto al proceso de expedición de las reglas para la prestación de servicios públicos del sector energético, gas y combustible líquido que realiza La CREG, usted diría que.../45. Su imagen del proceso de emisión de las reglas para la prestación de servicios públicos que realiza la CREG es...

Imagen del proceso de regulación

			Público Objetivo													
%	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
LO APRUEBA	66%	56%	67%	63%	69%	51%	71%	-	73%	-	30%	57%	67%	20%	80%	60%
NI LO APRUEBA NI LO DESAPRUEBA	25%	30%	26%	30%	24%	26%	29%	100%	20%	100%	48%	29%	33%	60%	20%	40%
LO DESAPRUEBA	8%	10%	6%	5%	7%	17%	-	-	7%	-	22%	14%	-	20%	-	-
NS / NR	1%	4%	1%	2%	-	7%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FAVORABLE	76%	77%	75%	86%	78%	66%	93%	100%	80%	100%	48%	71%	89%	60%	71%	100%
DESFAVORABLE	14%	21%	13%	12%	13%	32%	7%	-	20%	-	30%	21%	11%	40%	-	-
NS / NR	3%	2%	4%	3%	3%	2%	-	-	-	-	7%	7%	-	-	-	-
Base	512	326	157	159	276	136	14	4	15	3	27	14	9	5	7	5

Expectativas sobre el proceso de emisión de la regulación



43. ¿Qué espera usted?, es decir, ¿cuáles son sus expectativas, sobre el proceso de emisión de la regulación de una entidad como la CREG - Comisión de Regulación de Energía y Gas?

¿Cuáles son las expectativas, sobre el proceso de emisión de la regulación de una entidad como la CREG - Comisión de Regulación de Energía y Gas?

COMUNIDAD

"Que realmente se tenga el control real dependiendo de cada departamento, eso lo tenían antes presente en las regulaciones y en base a eso se hicieron muchas formulas a beneficio no solamente de la empresa sino también de la comunidad"

MANEJO DE TARIFAS

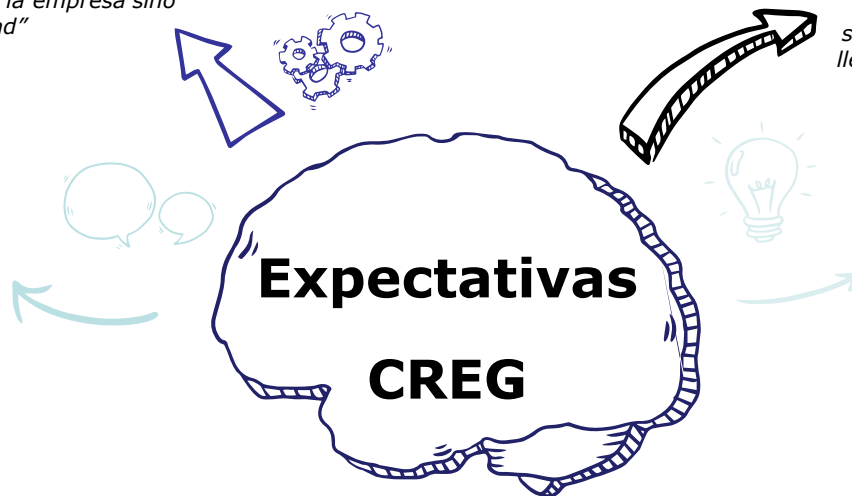
"Mayor claridad en algunos aspectos como el manejo de formulas, publicación en la pagina de ejercicios prácticos de liquidación de tarifas"

COMUNICACIÓN

"Que la CREG socializara mas esas políticas de resolución con mas tiempo, que se involucre mas a los distintos sectores de la población para que hayan aportes y una mayor socialización, no solo a través de talleres y de audiencias, sino simposios diferentes actividades que se puedan llevar a cabo y a través de los diferentes medios de comunicación"

VOZ ACTIVA

"Que sean procesos transparentes y que pueda intervenir toda la ciudadanía"



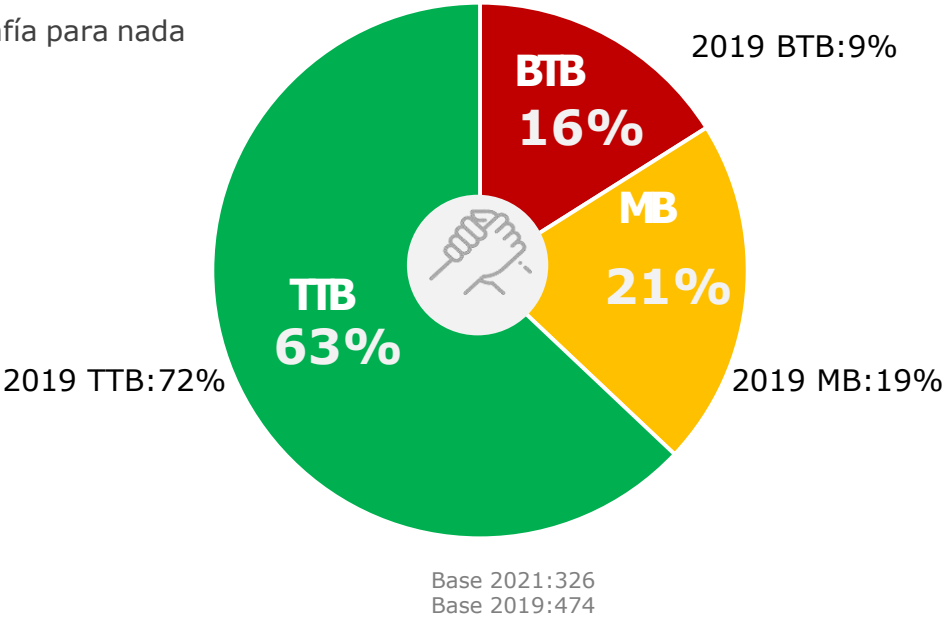
Expectativas sobre el proceso de emisión de la regulación

% Año	Total	Público Objetivo						
		Gobierno	Regulados	Usuarios	Medios de comunicación	Gremios y asociaciones	Academia/ Consultores del sector	Proveedores
	21	21	21	21	21	21	21	21
QUE HAYA MÁS CLARIDAD EN LOS PROCESOS	13%	-	18%	9%	14%	-	40%	-
UNA MEJOR COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS	13%	-	9%	18%	21%	33%	20%	-
QUE SEA UNA EMPRESA EFICIENTE	12%	-	10%	15%	-	-	-	-
QUE SEA UNA ENTIDAD CON TRANSPARENCIA	11%	100%	17%	3%	14%	-	20%	-
QUE SE CUMPLA CON LA AGENDA REGULATORIA	10%	-	11%	10%	7%	33%	-	20%
QUE ESTÉN PENDIENTES DE LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD	6%	-	2%	13%	-	-	-	-
QUE SE DEN A CONOCER	5%	-	3%	6%	14%	33%	-	40%
QUE LA INFORMACIÓN LLEGUE A LAS PERSONAS	5%	-	4%	7%	-	-	-	-
REVISAR QUE LAS EMPRESAS CUMPLAN CON LAS TARIFAS REGULADAS	5%	-	5%	4%	7%	-	-	20%
QUE SEAN HONESTOS	4%	-	3%	4%	14%	-	-	-
Base	326	1*	159	136	14	3*	5*	5*

43. ¿Qué espera usted, es decir cuáles son sus expectativas, sobre el proceso de emisión de la regulación de una entidad como la CREG - Comisión de Regulación de Energía y Gas?

Nivel de confianza en la CREG

- TTB:** [5] Confía plenamente + [4]
- [3]:** [3]
- BTB:** [2] + [1] No confía para nada

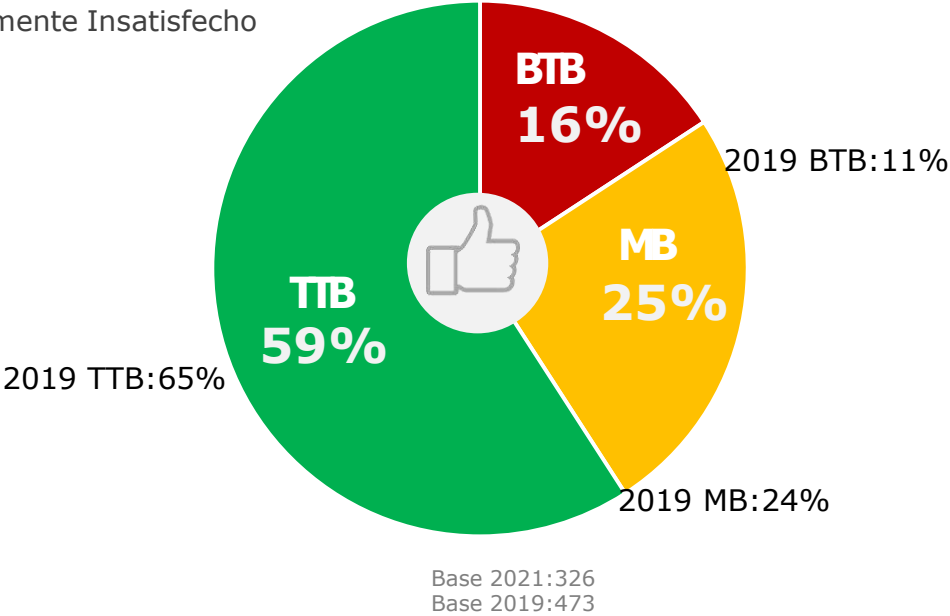


Nivel de confianza en la CREG

			Público Objetivo													
%	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
[5] Confía plenamente	29%	25%	32%	34%	29%	17%	29%	50%	20%	-	4%	14%	33%	-	80%	40%
[4]	44%	37%	44%	41%	44%	32%	50%	50%	46%	67%	32%	36%	56%	60%	20%	20%
[3]	19%	21%	19%	14%	18%	29%	21%	-	27%	33%	32%	29%	11%	20%	-	20%
[2]	4%	7%	4%	5%	4%	10%	-	-	-	-	9%	-	-	20%	-	-
[1] No confía para nada	4%	9%	1%	6%	5%	13%	-	-	7%	-	23%	21%	-	-	-	-
No Sabe / No responde	1%	1%	2%	1%	-	-	-	-	-	-	4%	-	-	-	-	20%
TOP TWO BOXES	72%	63%	76%	75%	73%	49%	79%	100%	67%	67%	36%	50%	89%	60%	100%	60%
TOP THREE BOXES	91%	83%	95%	89%	91%	77%	100%	100%	93%	100%	68%	79%	100%	80%	100%	80%
BOTTOM TWO BOXES	9%	16%	5%	11%	9%	23%	-	-	7%	-	32%	21%	-	20%	-	-
PROMEDIO (1-5)	3.9	3.6	4.0	3.9	3.9	3.3	4.1	4.0	3.7	3.7	2.9	3.2	4.2	3.4	4.8	4.3
Base	479	326	144	159	262	136	14	4	15	3	23	14	9	5	5	5

Satisfacción con la CREG

- **TTB:** [5] Totalmente satisfecho + [4]
- **[3]:** [3]
- **BTB:** [2] + [1] Totalmente Insatisfecho

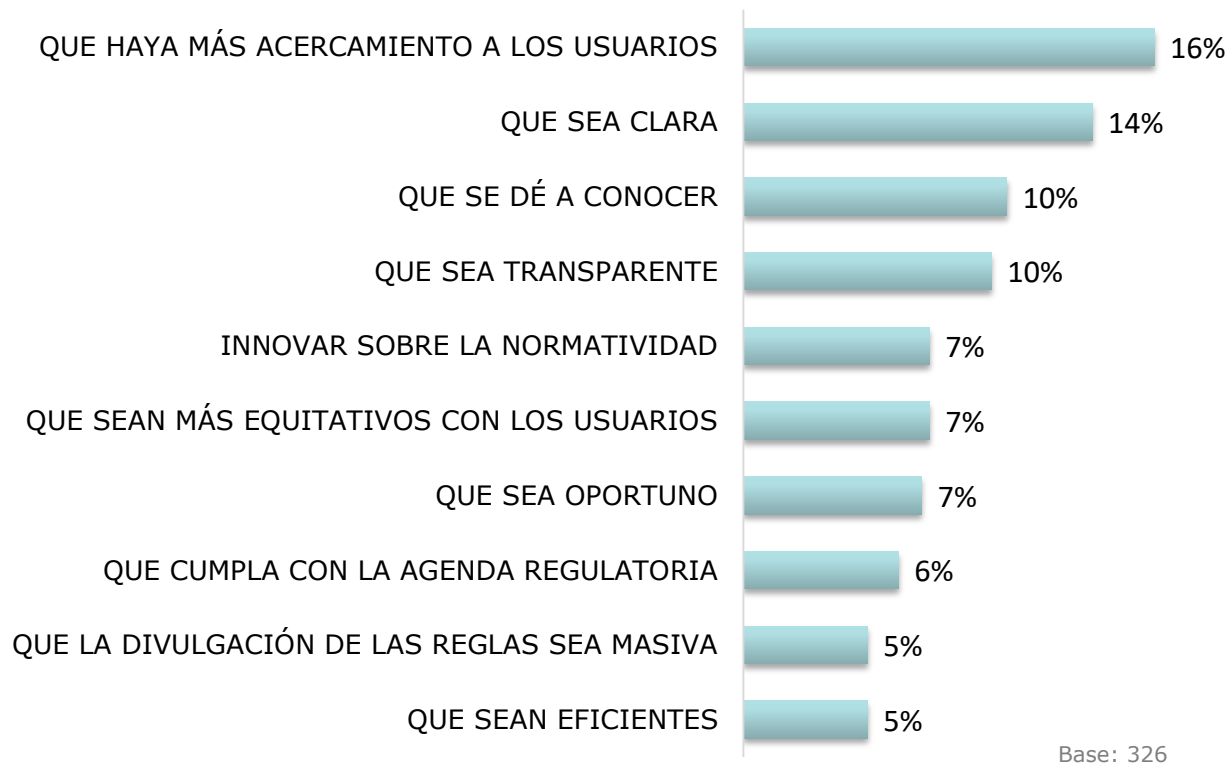


47. ¿Qué tan satisfecho se encuentra frente a la coherencia entre lo esperado y la experiencia vivida hasta el momento con la CREG?

Satisfacción con la CREG

		Público Objetivo														
%	Total		Regulados		Usuarios		Gobierno		Gremios y asociaciones		Medios de comunicación		Academia/ Consultores del sector		Proveedores	
Año	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21	19	21
[5] Totalmente satisfecho	19%	21%	21%	24%	19%	11%	23%	50%	-	-	5%	21%	11%	-	40%	-
[4]	46%	38%	46%	42%	47%	10%	46%	50%	67%	33%	24%	-	78%	20%	60%	-
[3]	24%	25%	25%	23%	23%	27%	31%	-	27%	33%	33%	36%	11%	20%	-	-
[2]	6%	7%	6%	5%	6%	32%	-	-	6%	33%	9%	29%	-	60%	-	60%
[1] Totalmente insatisfecho	5%	8%	2%	6%	5%	17%	-	-	-	-	29%	14%	-	-	-	40%
No Sabe / No responde	1%	1%	1%	-	-	2%	7%	-	-	-	9%	-	-	-	-	-
TOP TWO BOXES	65%	59%	67%	66%	66%	49%	69%	100%	67%	33%	29%	43%	89%	60%	100%	100%
TOP THREE BOXES	89%	83%	92%	89%	89%	76%	100%	100%	93%	67%	62%	79%	100%	80%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	11%	16%	8%	11%	11%	21%	-	-	7%	33%	38%	21%	-	20%	-	-
PROMEDIO (1-5)	3.7	3.6	3.8	3.7	3.7	3.3	3.9	4.0	3.6	3.0	2.7	3.1	4.0	3.4	4.4	4.4
Base	479	326	144	159	262	136	14	4	15	3	23	14	9	5	5	5

Expectativas sobre el proceso de emisión de las reglas para la prestación de servicios públicos



Base: 326

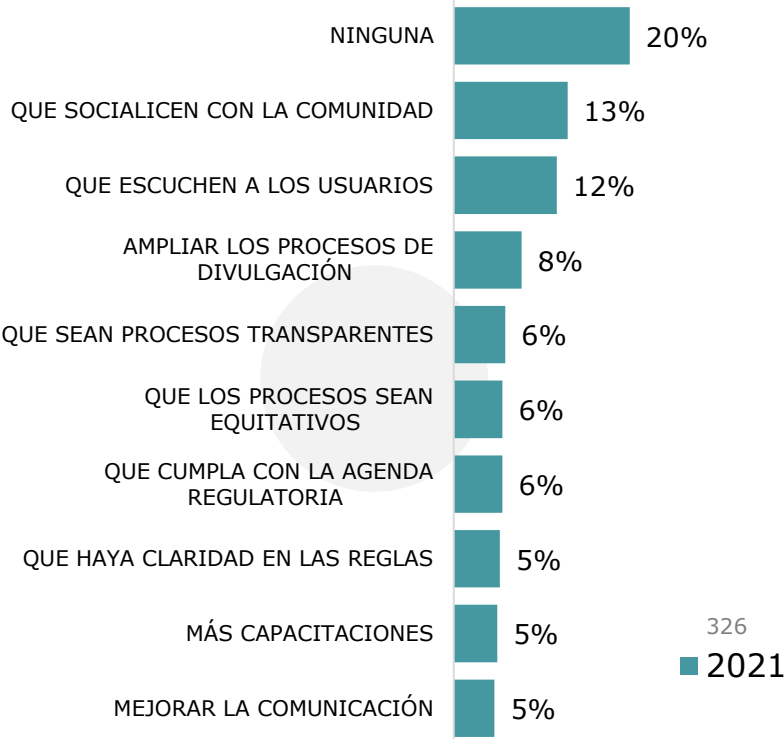
■ 2021

48.¿Cuáles son sus expectativas sobre el proceso de emisión de las reglas para la prestación de servicios públicos de una entidad como La CREG?

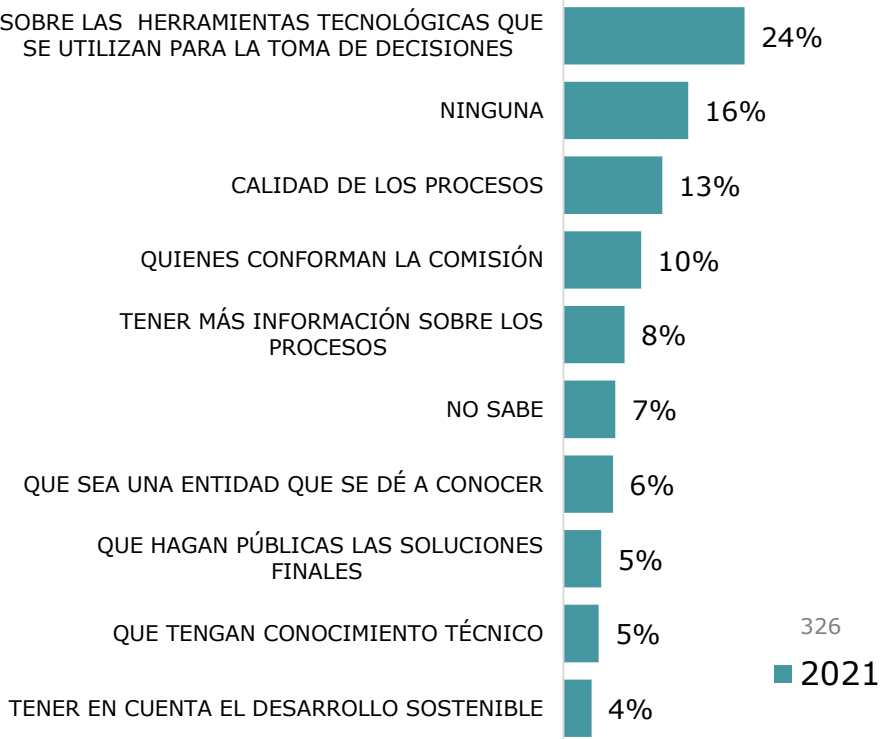
Expectativas sobre el proceso de emisión de las reglas para la prestación de servicios públicos

%	Público Objetivo							
	Total	Gobierno	Regulados	Usuarios	Medios de comunicación	Gremios y asociaciones	Academia/ Consultores del sector	
Año	21	21	21	21	21	21	21	-
QUE HAYA MÁS ACERCAMIENTO A LOS USUARIOS	16%	25%	11%	25%	-	-	-	-
QUE SEA CLARA	14%	-	19%	4%	43%	33%	40%	-
QUE SE DÉ A CONOCER	10%	25%	9%	13%	-	-	-	20%
QUE SEA TRANSPARENTE	10%	-	13%	5%	14%	33%	-	20%
QUE SEAN MÁS EQUITATIVOS CON LOS USUARIOS	7%	-	7%	7%	14%	-	20%	20%
INNOVAR SOBRE LA NORMATIVIDAD	7%	-	2%	13%	7%	-	20%	20%
QUE SEA OPORTUNO	7%	25%	11%	2%	7%	-	-	-
QUE CUMPLA CON LA AGENDA REGULATORIA	6%	-	3%	11%	-	-	-	-
QUE SEAN EFICIENTES	5%	-	6%	4%	-	33%	-	-
QUE LA DIVULGACIÓN DE LAS REGLAS SEA MASIVA	5%	-	8%	3%	-	-	-	-
Base	326	4	159	136	14	3	5	5

Sugerencias para mejorar



49. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la calidad del proceso de regulación de energía y gas?



50. ¿Qué le gustaría conocer sobre la comisión encargada de regular la energía y gas en Colombia?

Sugerencias para mejorar

% Año	Total	Público Objetivo						
		Gobierno	Regulados	Usuarios	Medios de comunicación	Gremios y asociaciones	Academia/ Consultores del sector	Proveedores
	21	21	21	21	21	21	21	21
NINGUNA	20%	100%	30%	9%	7%	-	20%	40%
QUE SOCIALICEN CON LA COMUNIDAD	13%	-	6%	22%	14%	-	-	-
QUE ESCUCHEN A LOS USUARIOS	12%	-	8%	18%	-	-	20%	20%
AMPLIAR LOS PROCESOS DE DIVULGACIÓN	8%	-	11%	3%	7%	33%	-	20%
QUE SEAN PROCESOS TRANSPARENTES	6%	-	4%	8%	7%		-	-
QUE CUMPLA CON LA AGENDA REGULATORIA	6%	-	5%	4%	14%	67%	20%	-
QUE LOS PROCESOS SEAN EQUITATIVOS	6%	-	4%	7%	7%	-	20%	-
QUE HAYA CLARIDAD EN LAS REGLAS	5%	-	6%	5%	-	-	-	20%
MÁS CAPACITACIONES	5%	-	4%	7%	-	-	-	-
MEJORAR LA COMUNICACIÓN	5%	-	6%	3%	14%	-	-	-
Base	326	1	159	136	14	3	5	5

Algunas sugerencias para mejorar la calidad en procesos de regulación

“Que busquen nuevos canales de comunicación no solamente se pueden quedar en los talleres de las diferentes divulgaciones que expiden ni de comunicarlas por correo sino puede crearse videos o nuevos formatos de un boletín o resumen de cada mes donde se expliquen brevemente las resoluciones que expiden , es decir pueden haber nuevas formas innovadoras para mejorar la comunicación”

“Que todos esos procedimientos que salgan de la CREG los conozcan siquiera que no los den a conocer a través de los vocales de control y los comité de servicios públicos para nosotros alertar a los usuarios”

“capacitar las personas y cada cual ponga un grano de arena para la comunidad”

“Pudiera existir como una especie de poder ver esos casos excepcionales esas opciones que permitieran afinar unas reglas ya que son demasiado verticales y no dejan hacer como mucho trabajo”

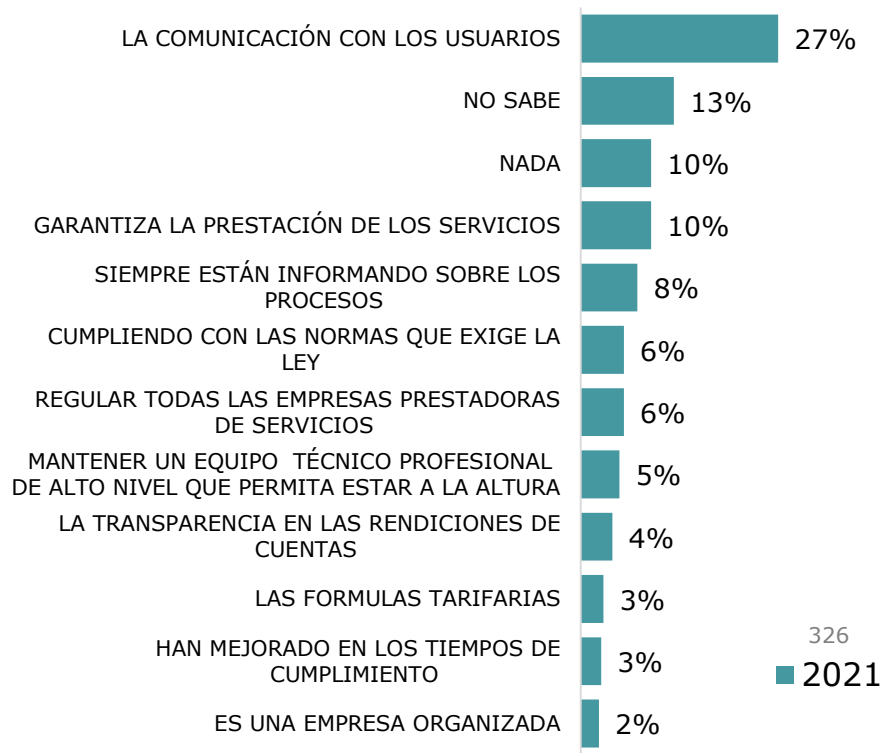
Que le gustaría conocer

%	Total	Público Objetivo						
		Gobierno	Regulados	Usuarios	Medios de comunicación	Gremios y asociaciones	Academia/ Consultores del sector	Proveedores
Año	21	21	21	21	21	21	21	21
SOBRE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE SE UTILIZAN PARA LA TOMA DE DECISIONES	24%	-	19%	30%	21%	33%	-	20%
NINGUNA	16%	-	28%	4%	14%		-	20%
CALIDAD DE LOS PROCESOS	13%	-	14%	13%	7%	33%	20%	-
QUIENES CONFORMAN LA COMISIÓN	10%	100%	8%	10%	36%		-	-
TENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS PROCESOS	8%	-	6%	11%	-	33%	-	20%
NO SABE	7%	-	8%	7%	-	-	-	-
QUE SEA UNA ENTIDAD QUE SE DÉ A CONOCER	6%	-	5%	7%	14%	-	20%	-
QUE HAGAN PÚBLICAS LAS SOLUCIONES FINALES	5%	-	1%	7%	-	-	40%	40%
QUE TENGAN CONOCIMIENTO TÉCNICO	5%	-	4%	5%	7%	-	20%	-
TENER EN CUENTA EL DESARROLLO SOSTENIBLE	4%	-	2%	6%	7%	-	-	-
Base	326	1	159	136	14	3	5	5

Sugerencias para mejorar



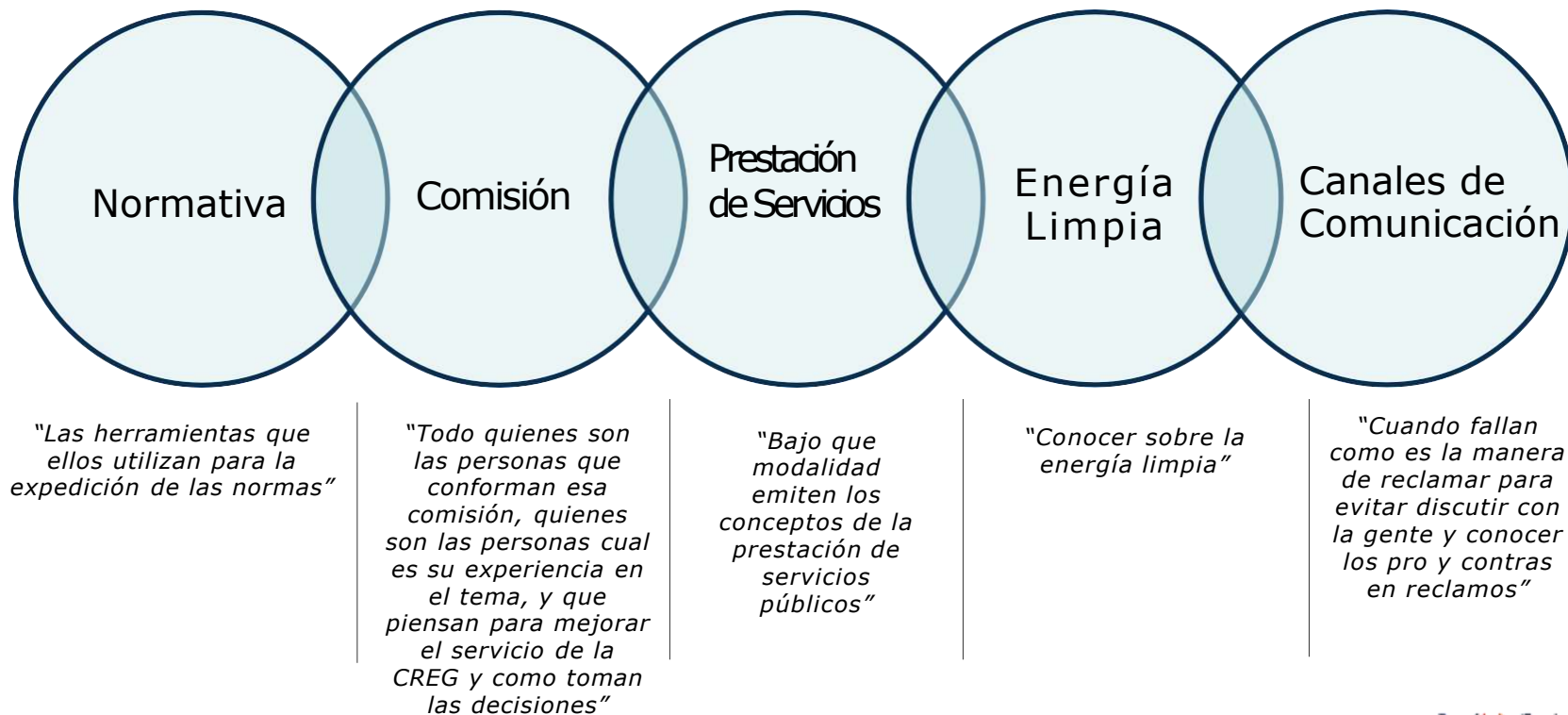
51. ¿Qué sugerencias tiene o qué cambios realizaría en LA CREG?



52. ¿Qué fortalezas o qué está haciendo bien LA CREG?

Conocimiento: CREG

¿Qué le gustaría conocer sobre la comisión encargada de regular la energía y gas en Colombia?



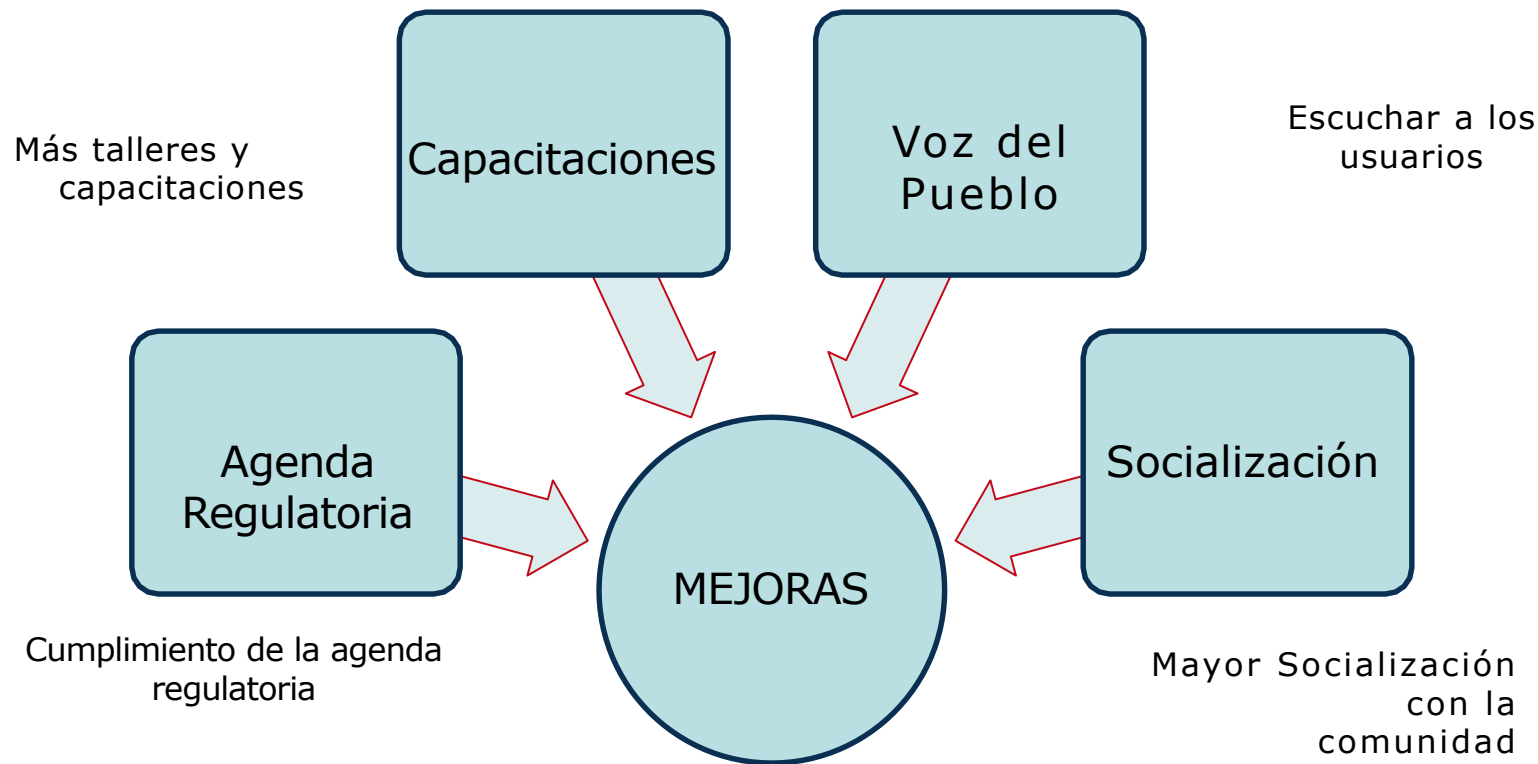
Sugerencias para La CREG

%	Público Objetivo							
	Total	Gobierno	Regulados	Usuarios	Medios de comunicación	Gremios y asociaciones	Academia/ Consultores del sector	Proveedores
<i>Año</i>	<i>21</i>	<i>21</i>	<i>21</i>	<i>21</i>	<i>21</i>	<i>21</i>	<i>21</i>	<i>21</i>
NINGUNA	35%	100%	46%	23%	36%	-	40%	20%
QUE HAYA MÁS ACERCAMIENTO A LOS USUARIOS	10%	-	7%	16%	-	-	-	-
MÁS COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS	9%	-	8%	10%	14%	-	-	20%
QUE HAYA INFORMACIÓN CLARA	9%	-	8%	7%	21%	33%	-	20%
NO SABE	6%	-	3%	10%	-	-	-	20%
MAYOR DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	4%	-	4%	4%	-	-	-	20%
QUE HAGAN CAMPAÑAS EDUCATIVAS	4%	-	3%	4%	7%	33%	20%	-
QUE REALICEN MÁS CAPACITACIONES	4%	-	1%	8%	-	-	-	-
QUE SIEMPRE HAYA TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS	4%	-	3%	5%	7%	-	-	-
QUE LOS EMPLEADOS NO SEAN NOMBRADOS A DEDO	4%	-	2%	5%	7%	-	-	-
EL PERSONAL TENGA DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN	3%	-	5%	1%	-	-	20%	20%
QUE HAYA ACOMPAÑAMIENTO EN LOS PROCESOS	3%	-	3%	2%	7%	33%	20%	-
QUE HAYAN OFICINAS TERRITORIALES	3%	-	3%	3%	7%	33%	-	-
Base	326	1	159	136	14	3	5	5

Fortalezas de la CREG

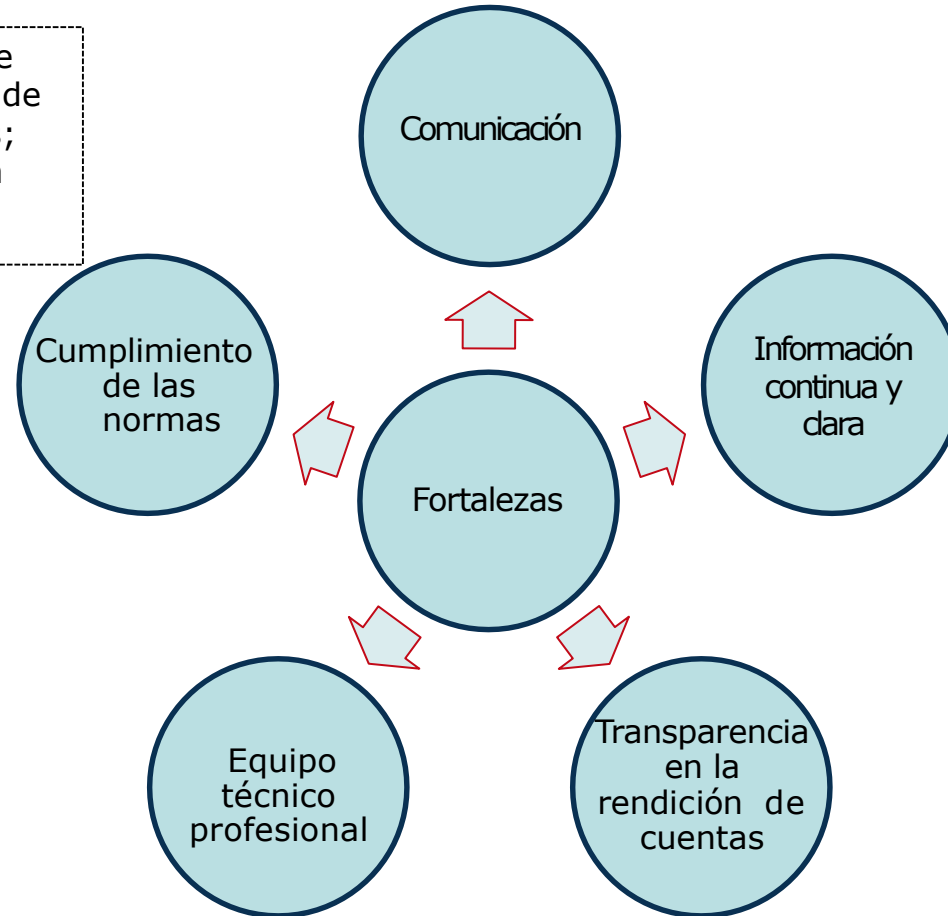
		Público Objetivo					
%	Total	Regulados	Usuarios	Medios de comunicación	Gremios y asociaciones	Academia/ Consultores del sector	Proveedores
Año	21	21	21	21	21	21	21
LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS	27%	31%	24%	21%	-	-	20%
NO SABE	13%	6%	21%	-	33%	20%	20%
GARANTIZA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	10%	8%	12%	14%	-	20%	-
NADA	10%	6%	13%	21%	-	-	-
SIEMPRE ESTÁN INFORMANDO SOBRE LOS PROCESOS	8%	8%	9%	-	-	-	-
REGULAR TODAS LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS	6%	8%	4%	7%	-	-	-
CUMPLIENDO CON LAS NORMAS QUE EXIGE LA LEY	6%	8%	3%	-	33%	-	-
MANTENER UN EQUIPO TÉCNICO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL QUE PERMITA ESTAR A LA ALTURA	5%	6%	1%	14%	33%	40%	20%
LA TRANSPARENCIA EN LAS RENDICIONES DE CUENTAS	4%	4%	5%	-	-	-	20%
LAS FORMULAS TARIFARIAS	3%	5%	1%	-	-	-	-
HAN MEJORADO EN LOS TIEMPOS DE CUMPLIMIENTO	3%	3%	3%	7%	-	-	-
ES UNA EMPRESA ORGANIZADA	2%	2%	3%	7%	-	-	-
Base	326	159	136	14	3	5	5

Oportunidades de mejora: CREG



Fortalezas: CREG

En términos generales se reconoce la comunicación de la CREG con los usuarios; dado que siempre están informando sobre los diferentes procesos.



Sugerencias y recomendaciones

Sugerencias: Asesores y comisionados

Dirigido a los asesores y comisionados de la CREG:

"**facilidad** de comunicarse con ellos, más directo con los agentes"

"Que hagan **capacitaciones**, congresos, para que se acerquen más a los sectores"

"Que sean más **eficientes**, ágiles y rápidas las respuestas que den"

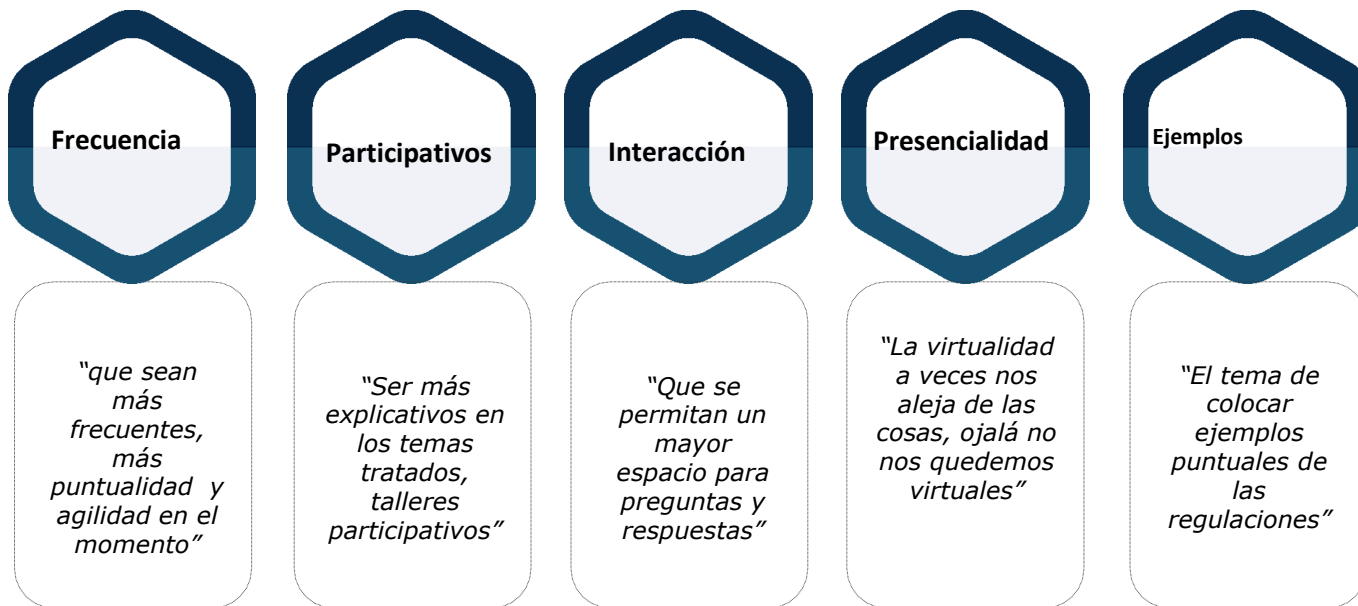
"Cuando uno se acerca a las oficinas a ellos les falta amabilidad y más entrega para la comunidad"

"Más **asequibles** a los usuarios. Un canal un medio que se puedan contactar de cualquier parte del país"

"Que las conferencias tengan menos **lenguajes técnicos** y transformarlas en palabras sencillas"

¿Qué sugerencias tiene para mejorar las reuniones o talleres organizados por la CREG?

Dada la situación actual de la pandemia y la virtualidad, en términos generales las sugerencias están enfocadas en la frecuencia.



¿Cuáles son las expectativas, sobre el proceso de emisión de la regulación de una entidad como la CREG - Comisión de Regulación de Energía y Gas?

COMUNIDAD

"Que realmente se tenga el control real dependiendo de cada departamento, eso lo tenían antes presente en las regulaciones y en base a eso se hicieron muchas formulas a beneficio no solamente de la empresa sino también de la comunidad"

MANEJO DE TARIFAS

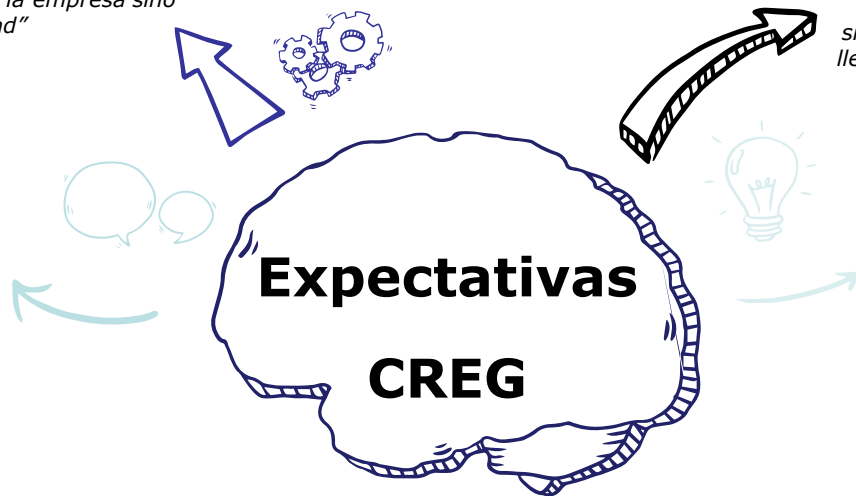
"Mayor claridad en algunos aspectos como el manejo de formulas, publicación en la pagina de ejercicios prácticos de liquidación de tarifas"

COMUNICACIÓN

"Que la CREG socializara mas esas políticas de resolución con mas tiempo, que se involucre mas a los distintos sectores de la población para que hayan aportes y una mayor socialización, no solo a través de talleres y de audiencias, sino simposios diferentes actividades que se puedan llevar a cabo y a través de los diferentes medios de comunicación"

VOZ ACTIVA

"Que sean procesos transparentes y que pueda intervenir toda la ciudadanía"



Sugerencias para mejorar la calidad en procesos de regulación

Algunas sugerencias son:

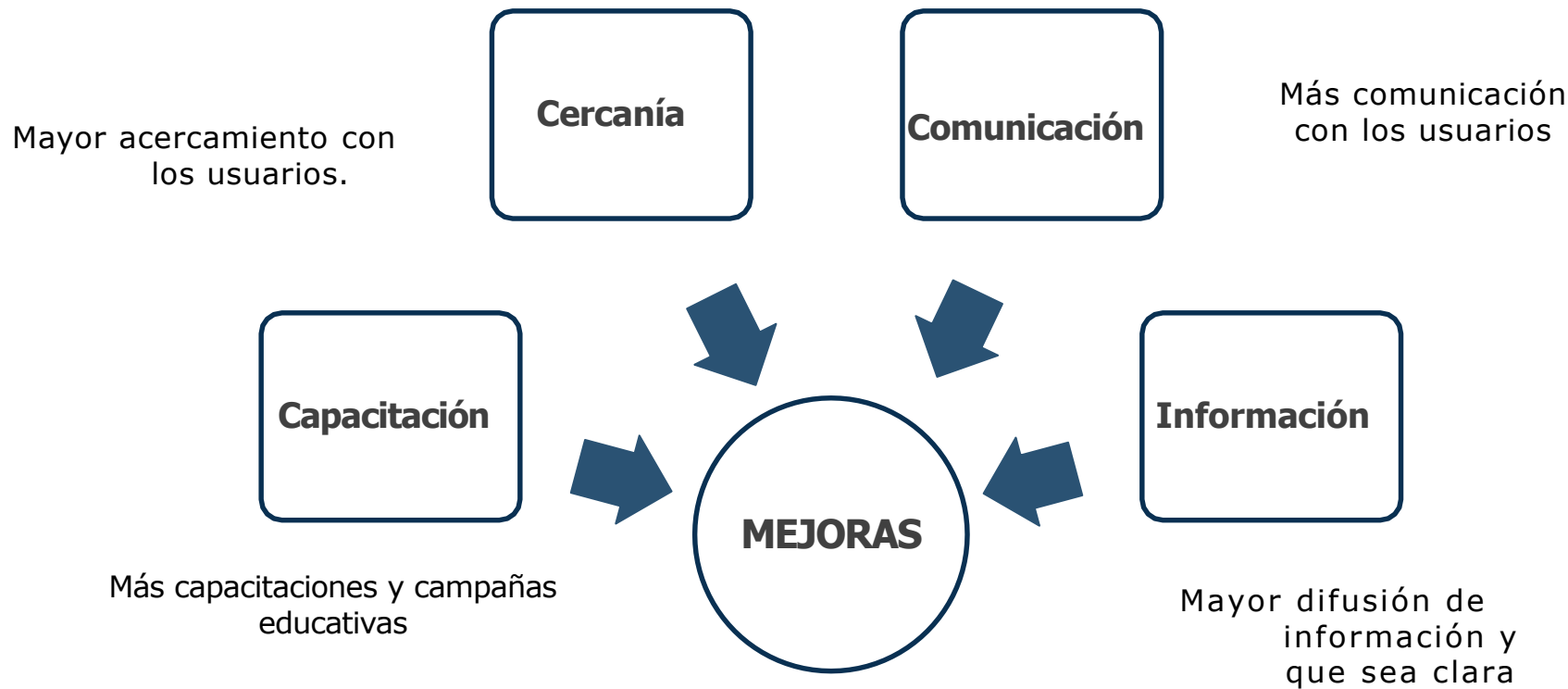
- Que escuchen a los usuarios
- Socializar más con la comunidad
- Ampliación de los procesos de regulación y divulgación
- Cumplimiento de la agenda regulatoria
- Escuchar activamente a los usuarios

¿Qué le gustaría conocer sobre la comisión encargada de regular la energía y gas en Colombia?



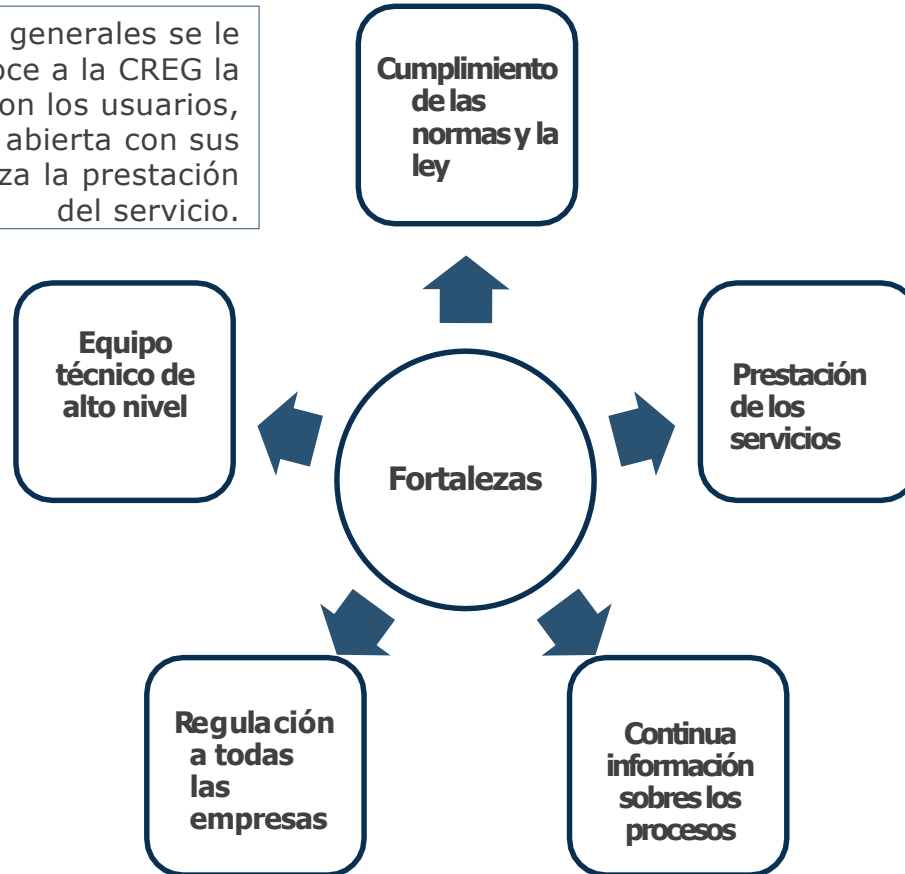
****Verbatims**

Oportunidades de mejora: CREG



Fortalezas: CREG

En términos generales se le reconoce a la CREG la comunicación con los usuarios, que siempre es abierta con sus procesos y garantiza la prestación del servicio.



PRIORIZACIÓN DE ACCIONES

Aspectos positivos sobre los que se recomienda apalancar el posicionamiento de la CREG

- El alto nivel técnico, representado en sus servicios
- Ética
- Ha logrado mantener continuidad de los servicios públicos que regula
- Reputación y prestigio
- Uso de nuevas tecnologías

Reuniones y talleres

- El conocimiento y experiencia de los expositores
- La amabilidad de las personas
- Las herramientas visuales utilizadas

Asesores y comisionados

- El profesionalismo
- El conocimiento y experiencia
- Su nivel técnico
- La amabilidad

Página web

- La utilidad de la información contenida

Aspectos con mayor oportunidad de mejora

- Mejorar la comunicación con los usuarios
- Claridad en los procesos, especialmente con los usuarios
- Mayor cercanía y visualización frente a los usuarios, que les permita mayor conocimiento.
- Desempeño de los asesores y comisionados
- Mayor divulgación y visualización del gestor normativo Alejandría

Reuniones y talleres

- La frecuencia con que se realizan
- Que sean más participativos
- Que haya espacio para preguntas y respuestas

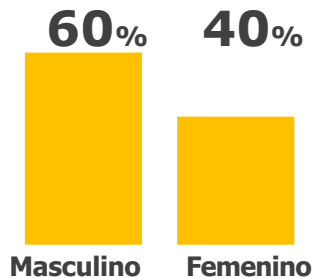
Asesores y comisionados

- Facilidad para contactarles
- El cumplimiento de los compromisos que adquieren
- La disposición que muestran para atender sus consultas o requerimientos

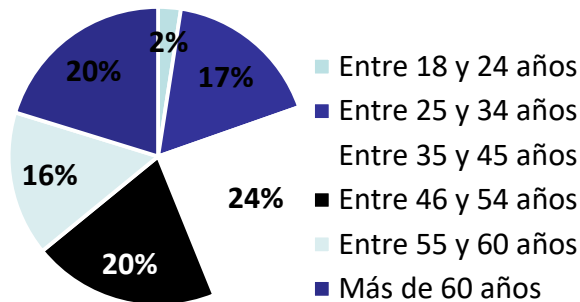
Información demográfica

Perfil Socio Demográfico

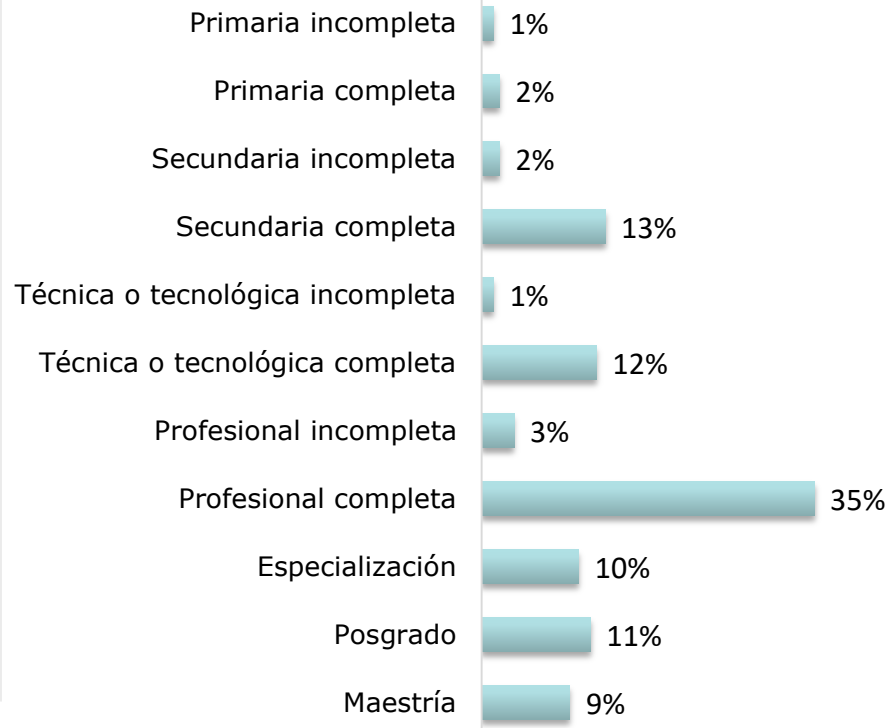
F2. Género



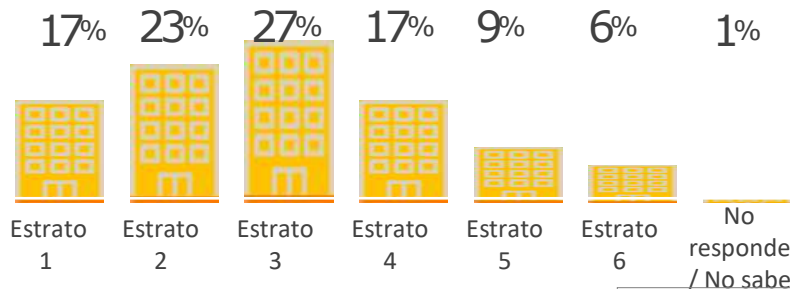
F3. Edad



56. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?



F4. ¿A qué estrato socioeconómico corresponde su hogar según los recibos de los servicios públicos?



Base: Total Encuestados

326

Perfil Socio Demográfico

		Público Objetivo						
%	Total	Gobierno	Regulados	Usuarios	Medios de comunicación	Gremios y asociaciones	Academia/ Consultores del sector	Proveedores
Año	21	21	21	21	21	21	21	21
MUJER	40%	100%	33%	48%	21%	33%	20%	80%
HOMBRE	60%	-	67%	52%	79%	67%	80%	20%
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	2%	-	4%	1%	-	-	-	-
ENTRE 25 Y 34 AÑOS	17%	-	28%	4%	29%	-	-	-
ENTRE 35 Y 45 AÑOS	24%	100%	36%	11%	-	67%	20%	60%
ENTRE 46 Y 54 AÑOS	20%	-	19%	19%	29%	33%	40%	40%
ENTRE 55 Y 60 AÑOS	16%	-	9%	24%	21%	-	20%	-
MÁS DE 60 AÑOS	20%	-	4%	41%	21%	-	20%	-
UNO	17%	-	6%	33%	-	-	-	-
DOS	23%	-	17%	35%	-	-	-	-
TRES	27%	-	29%	25%	36%	-	-	40%
CUATRO	17%	100%	23%	6%	21%	-	60%	60%
CINCO	9%	-	18%	1%	-	-	-	-
SEIS	6%	-	6%	-	43%	100%	40%	-
Base	326	1	159	136	14	3	5	5



Percepción de los servicios regulatorios prestados por la CREG

Diciembre de 2021