



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Percepción de los servicios regulatorios prestados por la CREG

Calidad, claridad y oportunidad de la
regulación

Diciembre 2019



CNC
Centro Nacional de Consultoría

- Ficha técnica
- Metodología
- Resultados del estudio
 - Conocimiento
 - Evolución
 - Plan Estratégico
 - Modelo de las relaciones
- Efectos totales sobre la percepción
- Matriz de prioridades de acción



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Ficha Técnica



Objetivo general: Medir la percepción de los servicios regulatorios prestados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), teniendo en cuenta los conceptos de *calidad, claridad y oportunidad* de la regulación, analizar los resultados y definir los hallazgos, las conclusiones y recomendaciones que identifiquen oportunidades de mejora.

Encuestas efectivas: 512

Precisión: se realizó un censo. La tasa de respuesta fue de 40%

Población objetivo: Grupos de interés:

- Usuarios
- Regulados
- Medios de comunicación
- Gremios y asociaciones
- Gobierno nacional
- Legislativo
- Proveedores
- Consultores del sector
- Gobiernos locales y regionales
- Academia

Fechas de trabajo de campo: 22 de octubre al 13 de diciembre de 2019

Técnica de recolección: Encuestas multimodal (presenciales, telefónicas y vía web)

Objetivo general: Medir la percepción de los servicios regulatorios prestados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), teniendo en cuenta los conceptos de calidad, claridad y oportunidad de la regulación, analizar los resultados y definir los hallazgos, las conclusiones y recomendaciones que identifiquen oportunidades de mejora.

Encuestas efectivas: 512

Población objetivo: Grupos de interés.

Fechas de trabajo de campo: 22 de octubre al 13 de diciembre de 2019

Técnica de recolección: Encuestas multimodal

Tipos de supervisión: Monitorización 10%

Procedimiento de ponderación: No aplica

Procedimiento de estimación: No aplica

Cuestionario: 
Documento de
Microsoft Word

Precisión: Se realizó censo.

Tipo de incentivos: No se emplearon incentivos

Nota: El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines establecidos o de investigación atendiendo su Política de tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

"Este informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012"

Grupo Objetivo	Muestra	Encuestas realizadas
Usuarios	200	276
Regulados	150	157
Medios de comunicación	25	27
Gremios y asociaciones	18	15
Gobierno	62	14
Legislativo	10	7
Proveedores	5	7
Consultores / academia	5	9



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Metodología



Hay tres tipos de componentes en los resultados de la investigación; estos incluyen efectos totales, su desempeño (evaluación del stakeholder) y el punto de referencia.



Análisis de Efectos Totales revela el impacto que tienen varias interacciones o experiencias sobre la percepción.

Desempeño como perciben los clientes el servicio.

Punto de referencia compara sus puntajes de desempeño con entidades con características similares

Los comportamientos que la empresa busca de los stakeholders. Para el caso de la CREG, que hablen bien del trabajo que realizan.

Estos comportamientos dependen de los sentimientos, conceptos, actitudes e imágenes que los stakeholders tienen respecto de la entidad. La imagen se forma en la comunicación controlada o incontrolada.

Igualmente, los sentimientos, conceptos y actitudes, dependen del resultado en la experiencia de los procesos de interacción stakeholder – empresa.

Las acciones para mejorar los comportamientos del stakeholder están en dos niveles: en los atributos de las experiencias y en la comunicación para mejorar su imagen.



Comportamientos
deseados

Hablar bien

Conceptos generales
e imágenes

Calidad del
trabajo realizado

Ha permitido mejorar el sector
energético del país
Alto nivel técnico
Actúa con ética
Innovadora
Confiable
Efectiva
Fuerte compromiso hacía el país
Excelente reputación y prestigio
Líder

Procesos de
interacción

Reuniones y
talleres

Página web

Asesores y
comisionados

Procesos
regulatorios

Claridad
Oportunidad
Calidad



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Resultados del estudio

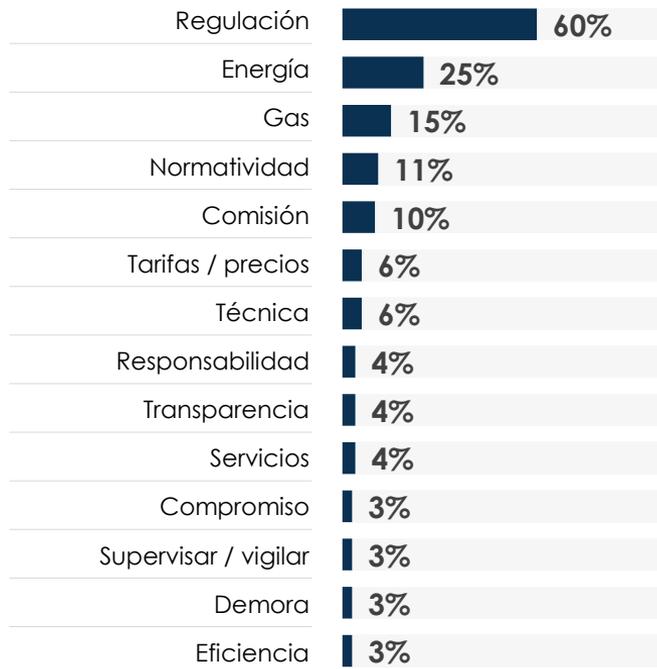
CONOCIMIENTO



CNC
Centro Nacional de Consultoría

%

1. Dígame por favor las 3 palabras con las que usted asocia a la CREG



Base: Total Encuestados 512

1. Dígame por favor las 3 palabras con las que usted asocia a la CREG

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Total Encuestados		512	157	276	14	7	15	27	9	7
Regulación	60%		57%	64%	71%	71%	53%	44%	33%	29%
Energía	25%		20%	25%	50%	71%	13%	37%	11%	29%
Gas	15%		13%	15%	29%	43%	7%	15%	-	29%
Normatividad	11%		13%	11%	-	-	7%	15%	11%	-
Comisión	10%		9%	12%	7%	-	7%	-	11%	-
Tarifas / precios	6%		4%	7%	-	29%	-	11%	-	-
Técnica	6%		3%	6%	21%	-	27%	-	11%	14%
Responsabilidad	4%		3%	4%	-	-	7%	-	-	29%
Transparencia	4%		4%	4%	-	-	7%	4%	-	-
Servicios	4%		3%	5%	7%	-	-	4%	-	-
Compromiso	3%		3%	4%	-	-	13%	-	11%	-
Supervisar / vigilar	3%		6%	1%	-	-	-	7%	-	-
Demora	3%		2%	3%	7%	-	13%	-	-	-
Eficiencia	3%		3%	2%	-	-	13%	-	11%	-
Entidad / compañía	2%		3%	3%	-	-	7%	-	-	-
Gobierno	2%		3%	2%	-	-	-	-	-	14%
Comisión Regulación de Energía y Gas	2%		1%	3%	-	-	-	-	-	-
Mercado	2%		2%	2%	-	-	-	-	11%	-
Acompañamiento / asesorías	2%		2%	2%	-	-	-	-	-	-
Compleja	2%		1%	3%	-	-	-	-	-	-
Honestidad	2%		2%	1%	7%	-	-	-	-	14%
Cumplimiento	1%		3%	1%	-	-	-	-	-	-
Calidad	1%		1%	1%	7%	-	-	4%	-	-

1. Dígame por favor las 3 palabras con las que usted asocia a la CREG

	%	Total	Grupo objetivo							
			Gobierno	Legislativo	Regulados	Gremios y asociaciones	Usuarios	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Total Encuestados		512	157	276	14	7	15	27	9	7
Conocimiento	1%	1%	1%	2%	-	-	-	-	-	-
Organización	1%	3%	3%	-	-	-	-	-	-	14%
Oportunidades	1%	1%	1%	2%	-	-	-	-	-	-
Legalidad	1%	1%	1%	1%	-	-	-	-	-	-
Capacitación	1%	-	-	2%	-	-	-	-	-	-
Estudio	1%	-	-	1%	-	-	7%	7%	-	-
Estrictos	1%	1%	1%	1%	-	-	-	-	-	-
Atención	1%	1%	1%	1%	-	-	-	-	-	-
Confiabilidad	1%	1%	1%	1%	-	-	-	-	-	-
Equidad	1%	1%	1%	1%	-	-	-	-	-	-
Resolución	1%	-	-	2%	-	-	-	-	-	-
CREG	1%	1%	1%	1%	-	-	-	-	-	-
Autoridad	1%	-	-	1%	-	-	-	4%	-	-
Seria	1%	1%	1%	-	7%	-	7%	-	-	-
Liderazgo	1%	1%	1%	-	-	-	-	4%	11%	-
Innovación	1%	-	-	1%	-	-	-	4%	-	-
Agilidad	1%	1%	1%	-	-	-	-	-	11%	-
Economía	1%	1%	1%	1%	-	-	-	-	-	-
Gestión	1%	1%	1%	-	-	-	-	-	-	-
Políticas	1%	1%	1%	-	-	-	7%	-	-	-
Contribución	1%	1%	1%	1%	-	-	-	-	-	-
Burocracia	1%	-	-	1%	-	-	-	-	11%	-
Otros	29%	29%	24%	32%	14%	14%	60%	22%	44%	29%
No sabe	14%	14%	24%	7%	14%	14%	7%	26%	33%	29%

2. ¿Sabe cuál es la entidad encargada de regular la energía y el gas en Colombia?

Base: Total Encuestados 512



Año 2017 82%

4. ¿Sabe cuál es la entidad encargada de regular las tarifas de luz y gas en Colombia?

Base: Total Encuestados 512



Año 2017 76%

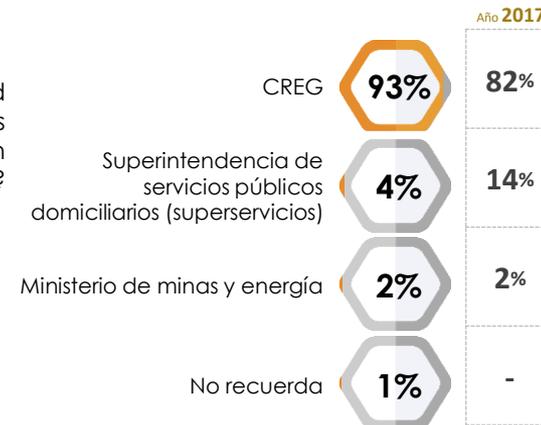


3. ¿Cuál es la entidad encargada de regular la energía y el gas en Colombia?



Base: Los que saben cual es la entidad encargada de regular la energía y el gas en Colombia 493

5. ¿Cuál es la entidad encargada de regular las tarifas de luz y gas en Colombia?



Base: Los que saben cual es la entidad encargada de regular las tarifas de luz y gas en Colombia 467

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Total Encuestados		512	157	276	14	7	15	27	9	7
2. ¿Sabe cuál es la entidad encargada de regular la energía y el gas en Colombia?										
Si	96%	95%	97%	100%	100%	100%	85%	100%	100%	
No	3%	3%	2%	-	-	-	15%	-	-	
NO INFORMA	1%	2%	1%	-	-	-	-	-	-	
Base: Los que saben cual es la entidad encargada de regular la energía y el gas en Colombia		493	150	268	14	7	15	23	9	7
3. ¿Cuál es la entidad encargada de regular la energía y el gas en Colombia?										
CREG	95%	96%	94%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	
Ministerio de minas y energía	3%	3%	3%	-	-	-	4%	-	-	
Superintendencia de servicios públicos domiciliarios (superservicios)	2%	1%	3%	-	-	-	-	-	-	
Base: Total Encuestados		512	157	276	14	7	15	27	9	7
4. ¿Sabe cuál es la entidad encargada de regular las tarifas de luz y gas en Colombia?										
Si	91%	90%	93%	100%	86%	93%	81%	78%	71%	
No	9%	10%	7%	-	14%	7%	19%	22%	29%	
Base: Los que saben cual es la entidad encargada de regular las tarifas de luz y gas en Colombia		467	142	257	14	6	14	22	7	5
5. ¿Cuál es la entidad encargada de regular las tarifas de luz y gas en Colombia?										
CREG	93%	92%	94%	100%	83%	100%	77%	100%	100%	
Superintendencia de servicios públicos domiciliarios (superservicios)	4%	4%	3%	-	17%	-	14%	-	-	
Ministerio de minas y energía	2%	2%	2%	-	-	-	4%	-	-	
No recuerda	1%	2%	1%	-	-	-	-	-	-	

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.



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.

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Total Encuestados		512	157	276	14	7	15	27	9	7
CREG	79%		75%	81%	100%	100%	93%	56%	89%	86%
Superservicios	79%		75%	79%	100%	100%	93%	78%	67%	71%
Minminas	76%		71%	75%	100%	100%	100%	78%	89%	57%
CRA (Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico)	34%		22%	38%	79%	71%	20%	44%	11%	29%
CRC (Comisión de Regulación de Comunicaciones)	34%		22%	36%	79%	100%	20%	48%	44%	43%

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



Base: Total Encuestados 512

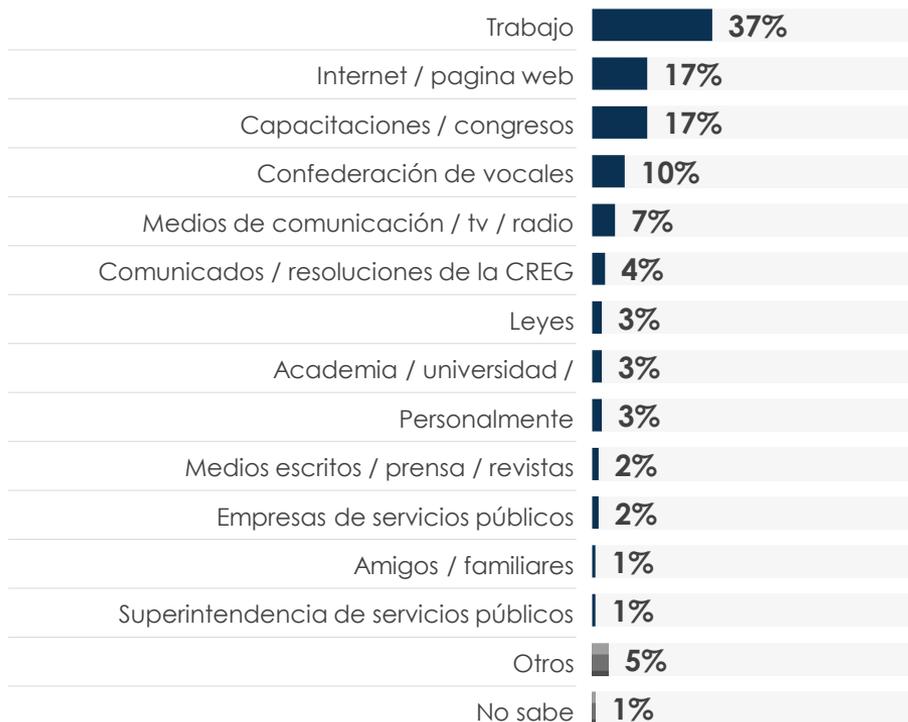
98% de los encuestados ha escuchado acerca de la CREG

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

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Total Encuestados	512	157	276	14	7	15	27	9	7
Si	98%	97%	98%	100%	100%	100%	93%	100%	100%
No	2%	3%	2%	-	-	-	7%	-	-

%

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



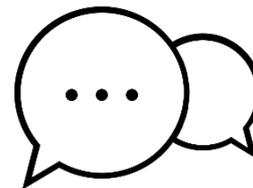
8. ¿A través de qué medio conoció a la CREG (Comisión de Regulación de Energía y Gas)?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		446	123	260	12	6	14	20	6	5
Trabajo	37%		40%	36%	33%	33%	79%	20%	33%	20%
Internet / pagina web	17%		25%	14%	25%	-	7%	15%	33%	20%
Capacitaciones / congresos	17%		12%	22%	-	-	7%	20%	-	-
Confederación de vocales	10%		2%	17%	-	-	-	-	-	-
Medios de comunicación / tv / radio	7%		7%	4%	-	17%	7%	35%	-	60%
Comunicados / resoluciones de la CREG	4%		8%	3%	8%	-	-	-	-	20%
Leyes	3%		3%	3%	8%	-	7%	-	-	-
Academia / universidad /	3%		2%	3%	-	-	-	-	-	40%
Personalmente	3%		5%	2%	8%	17%	-	-	-	-
Medios escritos / prensa / revistas	2%		2%	2%	-	-	-	15%	-	-
Empresas de servicios públicos	2%		3%	2%	17%	-	-	-	-	-
Amigos / familiares	1%		1%	1%	-	-	-	-	-	-
Superintendencia de servicios públicos	1%		-	1%	-	-	-	-	17%	-
Otros	5%		3%	4%	8%	33%	-	10%	17%	-
No sabe	1%		2%	-	-	-	7%	-	-	-

Medios por los cuales conocieron a la CREG:



<https://www.creg.gov.co/>



Hay quienes han escuchado de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, por el lugar donde desempeñan sus **actividades diarias como lo es el trabajo.**

Otro medio por el cual conocieron a la CREG es por medio de la **página web de la entidad** y el correo electrónico

Los informantes reconocen a la CREG por lo que han **escuchado en espacios sociales** como reuniones en el pueblo, talleres y rendición de cuentas.



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

EVOLUCIÓN PERCIBIDA



CNC
Centro Nacional de Consultoría

13. Pensando en lo que va corrido del año y en comparación con el año anterior, ¿Usted considera que el servicio de la CREG



Ha mejorado



Sigue igual



Ha desmejorado



No sabe

Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG 493

13. Pensando en lo que va corrido del año y en comparación con el año anterior, ¿Usted considera que el servicio de la CREG

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		493	149	267	14	7	15	25	9	7
Ha mejorado	7%		7%	7%	-	14%	7%	12%	-	-
Sigue igual	46%		46%	46%	43%	43%	46%	56%	56%	29%
Ha desmejorado	44%		44%	44%	57%	29%	47%	20%	44%	71%
No sabe	3%		3%	3%	-	14%	-	12%	-	-



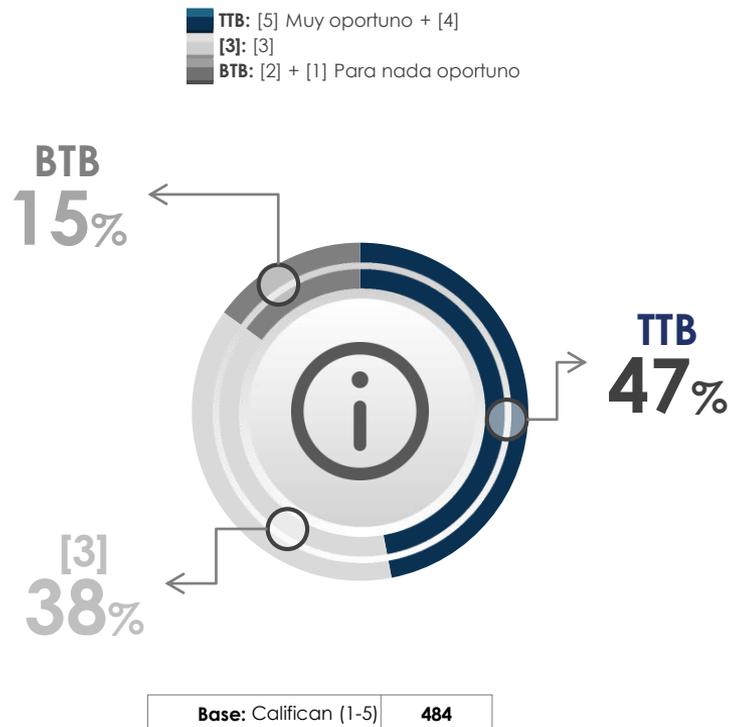
Comisión de Regulación
de Energía y Gas

PLAN ESTRATÉGICO



CNC
Centro Nacional de Consultoría

14. ¿Qué tan oportuna es la información que recibe sobre los procesos regulatorios de la CREG?



14. ¿Qué tan oportuna es la información que recibe sobre los procesos regulatorios de la CREG?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
[5] Muy oportuno	22%		22%	25%	21%	-	20%	-	11%	50%
[4]	25%		27%	24%	36%	20%	20%	14%	45%	17%
[3]	38%		40%	37%	29%	20%	40%	41%	22%	33%
[2]	9%		9%	8%	14%	40%	13%	9%	22%	-
[1] Para nada oportuno	6%		2%	6%	-	20%	7%	36%	-	-
No Sabe / No responde	5%		7%	3%	-	29%	-	19%	-	14%
TOP TWO BOXES	47%		49%	49%	57%	20%	40%	14%	56%	67%
TOP THREE BOXES	85%		89%	86%	86%	40%	80%	55%	78%	100%
BOTTOM TWO BOXES	15%		11%	14%	14%	60%	20%	45%	22%	-
PROMEDIO (1-5)	3.5		3.6	3.5	3.6	2.4	3.3	2.3	3.4	4.2

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

¿Qué tan oportuna es la información que recibe sobre los procesos regulatorios de la CREG?

Para nada oportuno

-



+

Muy oportuno

Para nada oportuno

- No han recibido información y creen que es por no estar en el casco urbano. No hay presencia en el territorio.
- Presentan demoras para la respuesta de sus consultas.

“Nunca recibimos por parte de la CREG ninguna clase de información”

Muy oportuno

- Son claros en resolver las dudas.
- Obtienen buen servicio por medio de la página de la CREG.
- Hay actualización de la información.
- Hacen uso de los medios de comunicación digitales para atender a la población.



%

15. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?



Base: Los que respondieron Muy oportuno 109



Base: Los que respondieron Para nada oportuno 28

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

15. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

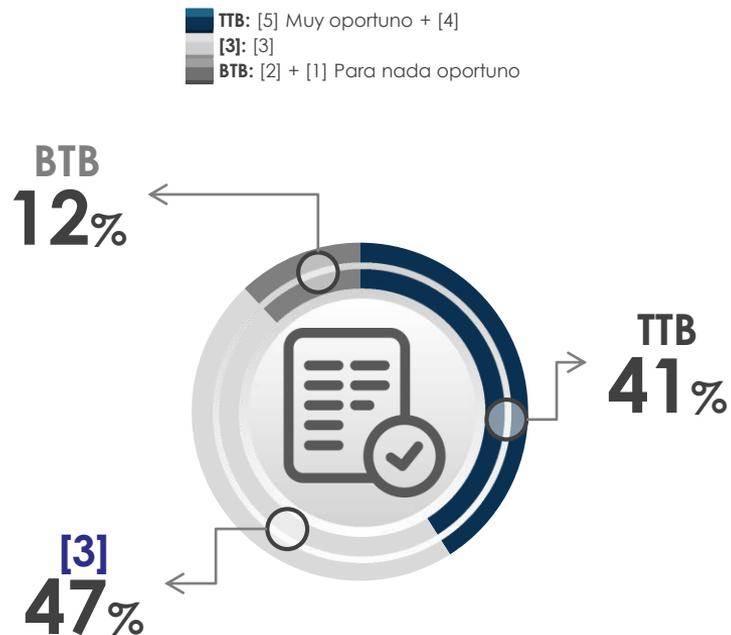
	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Muy oportuno		109	32	67	3	-	3	-	1	3
POSITIVOS	88%		84%	91%	100%	-	100%	-	-	67%
Información oportuna / llega a tiempo	67%		69%	67%	67%	-	100%	-	-	33%
Llegan al correo	16%		16%	16%	-	-	-	-	-	33%
Información clara / completa	13%		16%	12%	-	-	33%	-	-	-
La recibo en talleres de forma personal	4%		-	4%	33%	-	-	-	-	-
Mantengo contacto directo	3%		3%	3%	-	-	-	-	-	-
Buscan los medios para que nos llegue la información	2%		-	3%	-	-	-	-	-	-
Otros	6%		9%	4%	-	-	-	-	-	-
No sabe	2%		-	3%	-	-	-	-	-	-

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

15. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron	28	3	15	-	1	1	8	-	-
NEGATIVOS	82%	67%	80%	-	100%	100%	88%	-	-
Llega tarde / cuando llega ya no se puede debatir	29%	-	40%	-	-	100%	13%	-	-
Falta de claridad en la información / desactualizada	25%	67%	13%	-	100%	-	25%	-	-
La información no llega a todos los interesados	25%	-	27%	-	-	-	38%	-	-
No hay un medio practico que permita recibirla información a tiempo	7%	-	7%	-	-	-	13%	-	-
Demoran en dar respuestas	4%	-	7%	-	-	-	-	-	-
Otros	11%	-	13%	-	-	-	13%	-	-
No sabe	4%	-	7%	-	-	-	-	-	-

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



Base: Califican (1-5) 483

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

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
[5] Muy oportuno	16%		23%	15%	7%	-	7%	5%	-	16%
[4]	25%		29%	24%	14%	28%	7%	24%	22%	67%
[3]	47%		41%	50%	79%	29%	73%	38%	56%	17%
[2]	7%		6%	6%	-	29%	13%	9%	22%	-
[1] Para nada oportuno	5%		1%	5%	-	14%	-	24%	-	-
No Sabe / No responde	6%		6%	4%	-	-	-	22%	-	14%
TOP TWO BOXES	41%		52%	39%	21%	29%	13%	29%	22%	83%
TOP THREE BOXES	88%		93%	88%	100%	57%	87%	67%	78%	100%
BOTTOM TWO BOXES	12%		7%	12%	-	43%	13%	33%	22%	-
PROMEDIO (1-5)	3.4		3.7	3.4	3.3	2.7	3.1	2.8	3.0	4.0

¿Cómo considera los procesos de gestión regulatoria de la CREG?

Para nada oportuno



Muy oportuno

Para nada oportuno

- No hay información por lo tanto no hay conocimiento de los procesos.
- Cuentan con las opiniones de grandes empresas solamente.

“hace falta mas comunicación con la comunidad, solo se ponen de acuerdo con las empresa, nunca se ponen de acuerdo con la comunidad”

- Planean proyectos que no son ejecutados

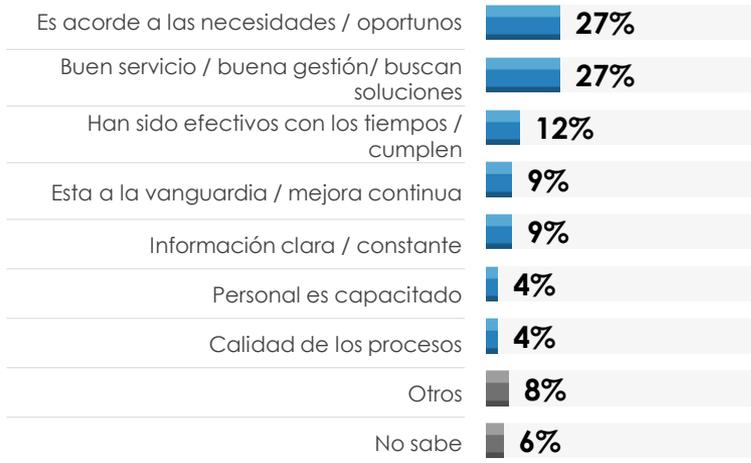
Muy oportuno

- Oportuno porque la información que encuentran es clara y precisa.
- Por la buena gestión de la CREG y la buena gestión en la región del caribe.
- Porque los espacios de socialización se prestan para adquirir nuevos conocimientos.

“porque uno aprende , uno hace preguntas y aprende de los ingenieros que nos contestan”

%

17. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?



Base: Base: Los que respondieron Muy oportuno 77



Base: Base: Los que respondieron Para nada oportuno 22

17. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

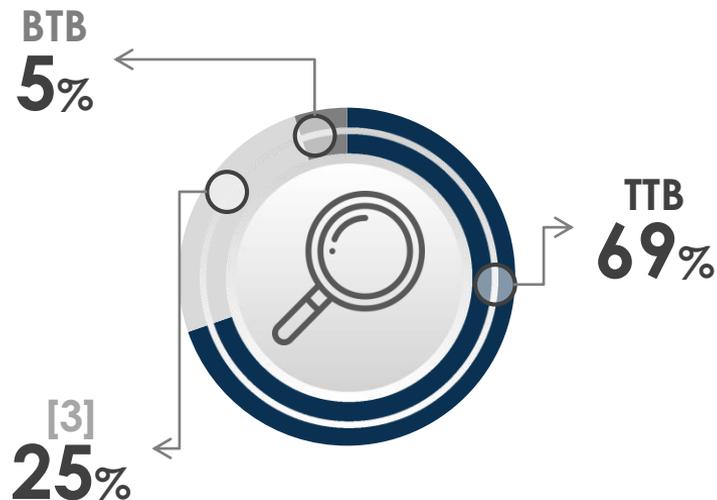
	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Muy oportuno		77	33	40	1	-	1	1	-	1
Es acorde a las necesidades / oportunos	27%		15%	35%	-	-	100%	100%	-	-
Buen servicio / buena gestión/ buscan soluciones	27%		30%	28%	-	-	-	-	-	-
Han sido efectivos con los tiempos / cumplen	12%		6%	13%	100%	-	-	100%	-	-
Esta a la vanguardia / mejora continua	9%		12%	8%	-	-	-	-	-	-
Información clara / constante	9%		12%	8%	-	-	-	-	-	-
Personal es capacitado	4%		3%	3%	-	-	-	-	-	100%
Calidad de los procesos	4%		-	8%	-	-	-	-	-	-
Otros	8%		12%	5%	-	-	-	-	-	-
No sabe	6%		6%	8%	-	-	-	-	-	-

17. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Para nada oportuno		22	2	14	-	1	-	5	-	-
No son incluyentes con todos los sectores interesados	36%	-	-	36%	-	-	-	60%	-	-
Demoras en la respuesta / solución	23%	-	50%	29%	-	-	-	-	-	-
Le falta más análisis / información	14%	-	-	21%	-	-	-	-	-	-
No cumplen la agenda	14%	-	50%	7%	-	-	-	20%	-	-
Favorecen a los empresarios	14%	-	50%	7%	-	100%	-	-	-	-
Esta atrasado en los procesos de regulación	9%	-	-	7%	-	-	-	20%	-	-
Demora en la publicación de temas regulatorios	5%	-	-	7%	-	-	-	-	-	-
Otros	9%	-	-	7%	-	-	-	20%	-	-

18. En una escala es 1 a 5, donde 5 es muy transparente y 1 es poco transparente ¿qué tan transparentes considera que son los procesos de regulación de la CREG?

■ **TTB:** [5] Muy transparentes + [4]
■ **[3]:** [3]
■ **BTB:** [2] + [1] Poco transparentes



Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG 472

18. En una escala es 1 a 5, donde 5 es muy transparente y 1 es poco transparente ¿qué tan transparentes considera que son los procesos de regulación de la CREG?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
[5] Muy transparentes	41%		44%	42%	43%	14%	57%	13%	34%	83%
[4]	28%		31%	26%	43%	14%	22%	32%	33%	17%
[3]	25%		23%	27%	14%	43%	21%	32%	33%	-
[2]	2%		1%	1%	-	29%	-	-	-	-
[1] Poco transparentes	4%		1%	4%	-	-	-	23%	-	-
No Sabe / No responde	8%		11%	6%	-	-	7%	19%	-	14%
TOP TWO BOXES	69%		74%	68%	86%	29%	79%	45%	67%	100%
TOP THREE BOXES	95%		97%	95%	100%	71%	100%	77%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	5%		3%	5%	-	29%	-	23%	-	-
PROMEDIO (1-5)	4.0		4.1	4.0	4.3	3.1	4.4	3.1	4.0	4.8

¿Qué tan transparentes considera que son los procesos de regulación de la CREG?

Poco transparentes - |-----●-----| + Muy transparentes

Poco transparentes

- Consideran que siempre favorecen a las empresas que regulan.
- Por los casos de Electricaribe e Hidroituango hay poca credibilidad en la transparencia de los procesos.
- Porque no hacen “nada” por las personas de escasos recursos.
- Hay poca credibilidad en la transparencia de las entidades del estado en general.

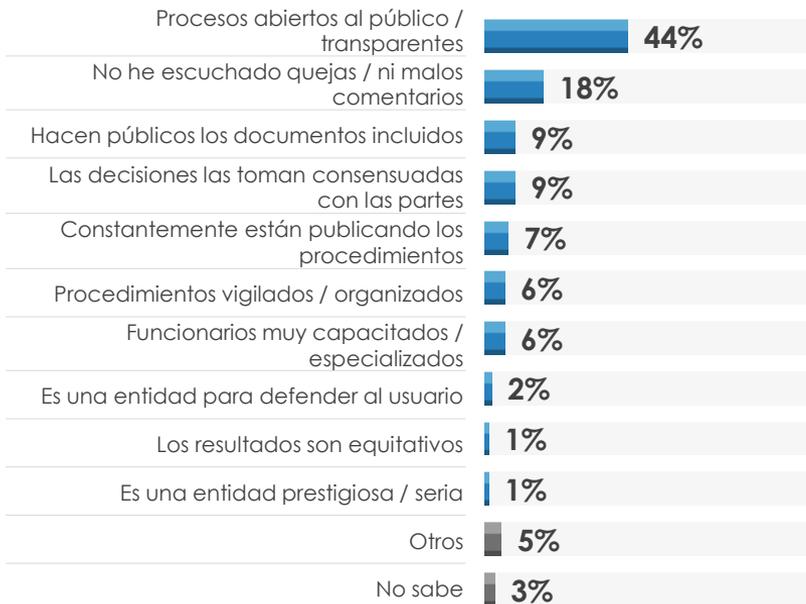
Muy transparentes

- No han escuchado noticias negativas acerca de la entidad que haga que sientan desconfianza o inseguridad en la transparencia de la CREG.
- Consideran que aunque los procesos son lentos, al final son efectivos.

19. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

%

Muy transparentes



Base: respondieron muy transparentes 196

Poco transparentes



Base: respondieron poco transparentes 17

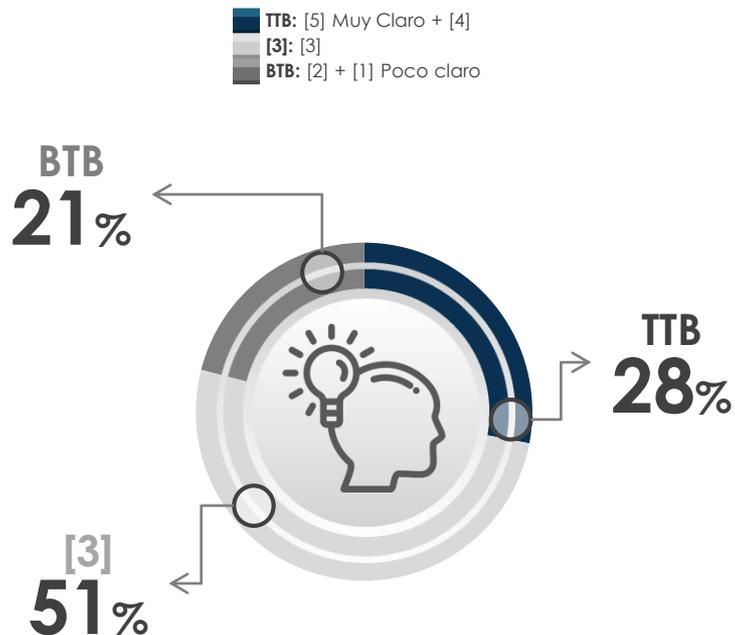
19. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Muy transparente	196	61	109	6	1	8	3	3	5
Procesos abiertos al público / transparentes	44%	38%	46%	50%	100%	63%	-	67%	40%
No he escuchado quejas / ni malos comentarios	18%	18%	18%	33%	-	-	33%	-	20%
Hacen públicos los documentos incluidos	9%	5%	10%	17%	-	25%	-	33%	-
Las decisiones las toman consensuadas con las partes	9%	8%	10%	-	-	13%	-	33%	-
Constantemente están publicando los procedimientos	7%	8%	5%	-	100%	13%	-	-	20%
Procedimientos vigilados / organizados	6%	6%	6%	-	-	-	-	-	20%
Funcionarios muy capacitados / especializados	6%	3%	6%	-	-	25%	-	-	-
Es una entidad para defender al usuario	2%	2%	2%	-	-	-	-	-	-
Los resultados son equitativos	1%	-	1%	-	-	-	33%	-	-
Es una entidad prestigiosa / seria	1%	-	1%	-	-	-	-	-	-
Otros	5%	7%	5%	-	-	-	-	-	-
No sabe	3%	5%	2%	-	-	-	-	-	-

19. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Poco transparentes		17	2	10	-	-	-	5	-	-
Siempre entran a defender a las empresas y no al usuario	29%		50%	30%	-	-	-	20%	-	-
Las decisiones al final no coinciden con la realidad del país	24%		-	20%	-	-	-	40%	-	-
No tiene en cuenta las dos partes para tomar decisiones	18%		-	30%	-	-	-	-	-	-
No hay suficiente información del proceso para saber si es transparente	12%		-	20%	-	-	-	-	-	-
No es lo suficientemente pública	6%		-	10%	-	-	-	-	-	-
Demoran mucho en los procesos	6%		50%	-	-	-	-	-	-	-
No es fácil el acceso a la información en algunas regiones	6%		-	-	-	-	-	20%	-	-
Otros	6%		-	-	-	-	-	20%	-	-
No sabe	12%		-	10%	-	-	-	20%	-	-

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



Base: Califican (1-5) 481

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

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
[5] Muy claro	14%		21%	12%	8%	-	-	4%	22%	33%
[4]	14%		21%	12%	15%	14%	-	5%	11%	-
[3]	51%		44%	55%	61%	29%	67%	32%	56%	67%
[2]	10%		7%	10%	8%	14%	27%	27%	-	-
[1] Poco claro	11%		7%	11%	8%	43%	6%	32%	11%	-
No Sabe / No responde	6%		7%	5%	7%	-	-	19%	-	14%
TOP TWO BOXES	28%		42%	24%	23%	14%	-	9%	33%	33%
TOP THREE BOXES	79%		86%	79%	85%	43%	67%	41%	89%	100%
BOTTOM TWO BOXES	21%		14%	21%	15%	57%	33%	59%	11%	-
PROMEDIO (1-5)	3.1		3.4	3.0	3.1	2.1	2.6	2.2	3.3	3.7

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

Poco claro - |-----●-----| + Muy claro

Poco claro

- Porque la información llega a las empresas y no a los usuarios.
“Si ellos vinieran y escucharan la gente y miraran que problemas hay , pero solo se ponen de acuerdo con las empresas”
- La información es compleja de entender por su lenguaje técnico.
- No hay claridad en qué se basan las empresas prestadoras de servicios públicos para aumentar los costos.
- Porque la información no llega de forma asertiva.

Muy claro

“La revisión periódica, hay cartillas, videos, y son muy didácticas lo que ellos han estado haciendo en cuanto a eso”

- Hay rendición de cuentas a la comunidad lo cual les permite comprender dichas regulaciones.
- Consideran que “hay mucha” información para que sea claro.
- Pese a la complejidad de los temas, los funcionarios de la entidad se esfuerzan porque sea claro para todos.

%

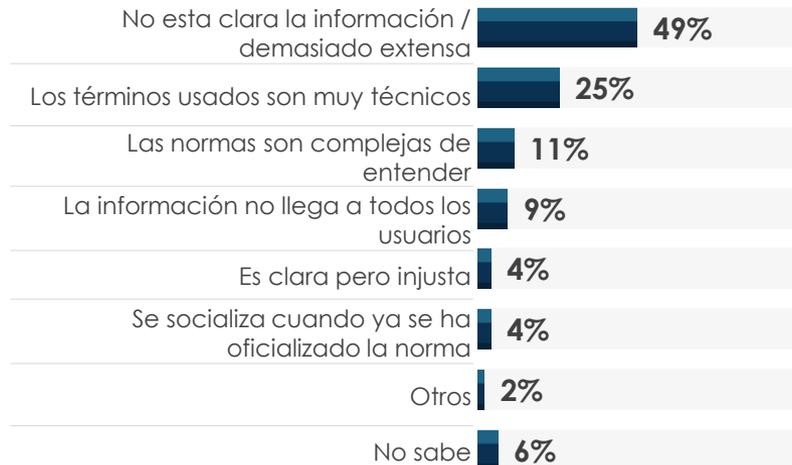
21. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

Muy claro



Base: respondieron Muy claro 69

Poco claro



Base: respondieron poco claro 53

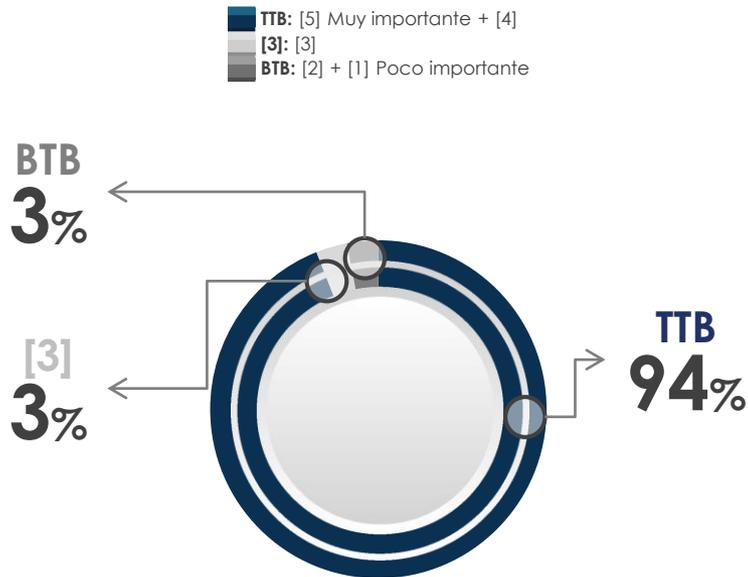
21. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Muy claro		69	31	32	1	-	-	1	2	2
La información es clara / detallada	75%		77%	75%	100%	-	-	100%	50%	50%
Esta basada en la normatividad	7%		10%	3%	-	-	-	100%	-	-
Se ha hecho pública la información con las comunidades	7%		3%	13%	-	-	-	-	-	-
La información llega oportuna	2%		-	3%	-	-	-	-	-	-
Otros	3%		-	6%	-	-	-	-	-	-
No sabe	6%		10%	3%	-	-	-	-	-	-

21. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Poco claro		53	11	29	1	3	1	7	1	-
No esta clara la información / demasiado extensa	49%		64%	52%	100%	33%	-	29%	-	-
Los términos usados son muy técnicos	25%		36%	21%	-	67%	-	14%	-	-
Las normas son complejas de entender	11%		-	10%	-	33%	100%	14%	-	-
La información no llega a todos los usuarios	9%		-	17%	-	-	-	-	-	-
Es clara pero injusta	4%		-	7%	-	-	-	-	-	-
Se socializa cuando ya se ha oficializado la norma	4%		-	3%	-	-	-	14%	-	-
Otros	2%		-	3%	-	-	-	-	-	-
No sabe	6%		-	7%	-	-	-	14%	-	-

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?



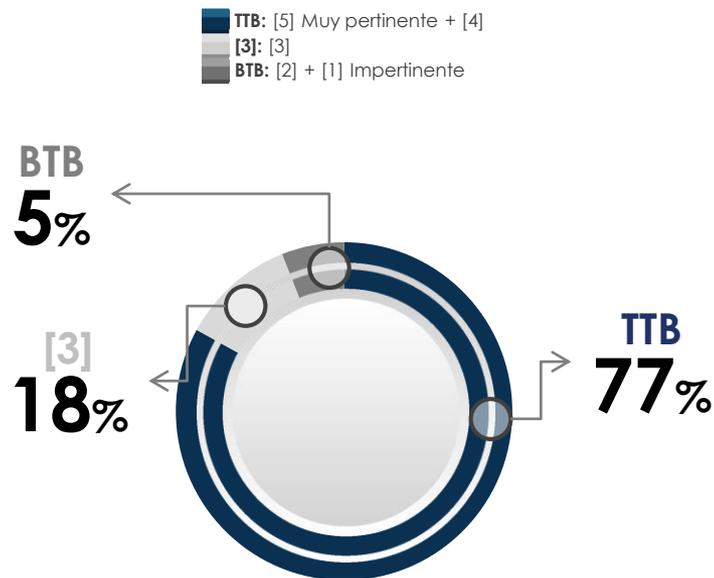
Base: Califican (1-5) 486

Importancia de las regulaciones de la CREG

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?

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG	512	157	276	14	7	15	27	9	7
[5] Muy importante	79%	82%	79%	86%	57%	87%	65%	89%	83%
[4]	14%	14%	13%	7%	43%	13%	18%	11%	17%
[3]	3%	3%	3%	7%	-	-	4%	-	-
[2]	2%	1%	2%	-	-	-	4%	-	-
[1] Poco importante	2%	-	3%	-	-	-	9%	-	-
No Sabe / No responde	5%	7%	4%	-	-	-	15%	-	14%
TOP TWO BOXES	94%	97%	92%	93%	100%	100%	83%	100%	100%
TOP THREE BOXES	97%	99%	95%	100%	100%	100%	87%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	3%	1%	5%	-	-	-	13%	-	-
PROMEDIO (1-5)	4.7	4.8	4.6	4.8	4.6	4.9	4.3	4.9	4.8

¿Considera que son pertinentes las regulaciones de la CREG?



Base: Califican (1-5) 484

¿Considera que son pertinentes las regulaciones de la CREG?

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG	512	157	276	14	7	15	27	9	7
[5] Muy pertinente	54%	57%	52%	64%	43%	53%	39%	56%	67%
[4]	23%	25%	22%	22%	28%	27%	18%	22%	33%
[3]	18%	17%	20%	14%	-	20%	17%	22%	-
[2]	3%	1%	4%	-	-	-	9%	-	-
[1] Impertinente	2%	-	2%	-	29%	-	17%	-	-
No Sabe / No responde	5%	8%	4%	-	-	-	15%	-	14%
TOP TWO BOXES	77%	82%	75%	86%	71%	80%	57%	78%	100%
TOP THREE BOXES	95%	99%	95%	100%	71%	100%	74%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	5%	1%	5%	-	29%	-	26%	-	-
PROMEDIO (1-5)	4.2	4.4	4.2	4.5	3.6	4.3	3.5	4.3	4.7

¿Considera que son pertinentes las regulaciones de la CREG?

Impertinente - |-----●-----| **Muy pertinente** +

Impertinente

“son empresas de papel, se quedan en teoría y no aplican nunca lo que la gente espera de ellos”

- No son honestos ni serias.
- Están a favor de las empresas y no del “pueblo”.
- No regulan como debería ser.

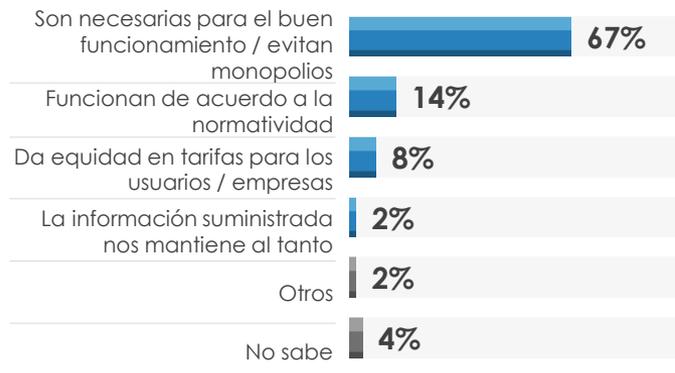
Muy pertinente

- Mantienen a las empresas al margen.
- Son un ente de control y el país necesita regulación.
- Es importante tener leyes y regirse sobre esas para evitar fraudes.
- Son un actor clave para el funcionamiento de la industria.

%

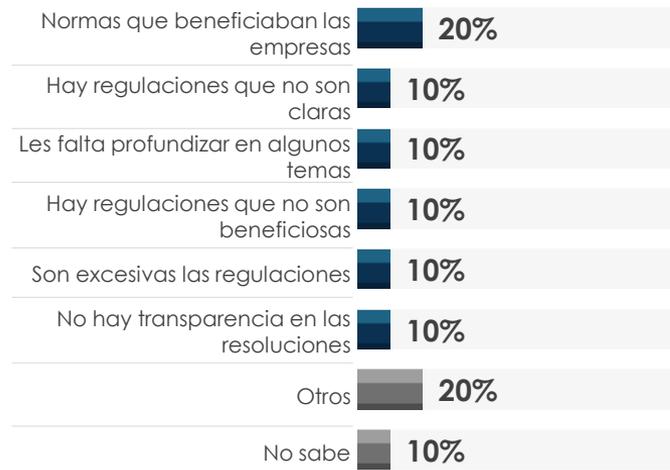
24. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

Muy pertinentes



Base: respondieron muy pertinente 259

Impertinente



Base: respondieron impertinente 10

24. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Muy pertinente		259	82	139	9	3	8	9	5	4
Son necesarias para el buen funcionamiento / evitan monopolios	67%		61%	72%	67%	67%	75%	56%	60%	50%
Funcionan de acuerdo a la normatividad	14%		16%	13%	33%	-	13%	-	-	25%
Da equidad en tarifas para los usuarios / empresas	8%		5%	10%	11%	-	-	11%	-	-
La información suministrada nos mantiene al tanto	2%		1%	4%	-	-	-	-	-	-
Otros	2%		1%	1%	-	-	13%	-	-	-
No sabe	4%		6%	2%	-	-	13%	11%	-	-

24. ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Impertinente		10	-	4	-	2	-	4	-	-
Normas que beneficiaban las empresas	20%		-	25%	-	50%	-	-	-	-
Hay regulaciones que no son claras	10%		-	25%	-	-	-	-	-	-
Les falta profundizar en algunos temas	10%		-	-	-	-	-	25%	-	-
Hay regulaciones que no son beneficiosas	10%		-	-	-	50%	-	-	-	-
Son excesivas las regulaciones	10%		-	-	-	-	-	25%	-	-
No hay transparencia en las resoluciones	10%		-	25%	-	-	-	-	-	-
Otros	20%		-	25%	-	-	-	25%	-	-
No sabe	10%		-	-	-	-	-	25%	-	-



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,

■ **TTB:** [5] Totalmente de acuerdo + [4] De acuerdo



Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG **512**

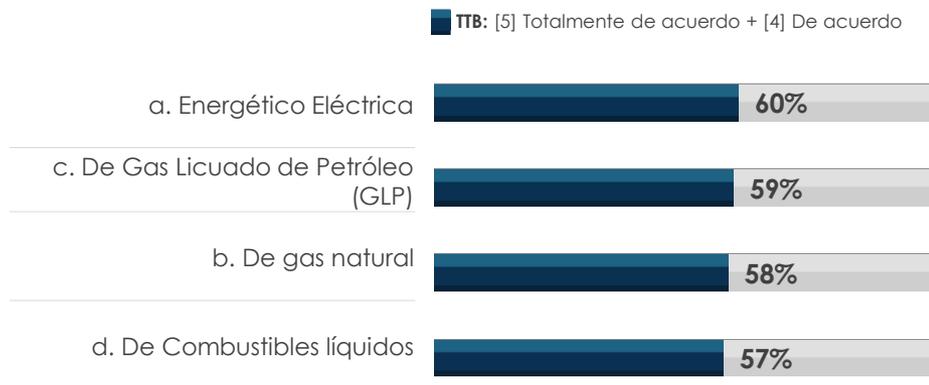
25. Voy a leerle unas frases, que podrían o no describir a LA CREG, me podría indicar que tan de acuerdo o desacuerdo se encuentra usted con cada una de ellas,

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

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
d. Propende por el fortalecimiento de las cadenas (energía, gas, GLP y combustible)	77%	72%	80%	86%	57%	87%	63%	89%	100%	
b. Avanza en la consolidación del modelo regulatorio	74%	77%	74%	86%	71%	60%	57%	78%	100%	
e. Incentiva el conocimiento regulatorio de los derechos y deberes de los usuarios	66%	73%	67%	71%	43%	53%	29%	33%	100%	
a. Propicia las condiciones que permiten mejoras del modelo actual de negocios	65%	64%	67%	86%	86%	47%	33%	44%	83%	
c. Incentiva el desarrollo del mercado	65%	64%	68%	79%	57%	53%	54%	44%	83%	
g. Brinda a sus usuarios información necesaria sobre sus derechos y deberes	65%	76%	62%	71%	43%	67%	21%	56%	83%	
f. Es reconocida por emitir una regulación de calidad, claridad y oportunidad	63%	67%	64%	86%	43%	27%	38%	56%	100%	



26. Continuando con la misma escala. LA CREG cumple con la agenda regulatoria.



Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG **512**

26. Continuando con la misma escala. LA CREG cumple con la agenda regulatoria.

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

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
a. Energético Eléctrica	60%		68%	57%	79%	71%	13%	48%	56%	100%
c. De Gas Licuado de Petróleo (GLP)	59%		70%	55%	64%	25%	45%	50%	33%	80%
b. De gas natural	58%		66%	55%	79%	67%	20%	59%	43%	80%
d. De Combustibles líquidos	57%		66%	54%	71%	25%	36%	52%	25%	80%



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

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



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Comportamientos
deseados

Hablar bien
TTB: 59%

Conceptos generales
e imágenes

Calidad del
trabajo realizado
TTB: 39%

Ha permitido mejorar el sector
energético del país: 83%
Alto nivel técnico: 84%
Actúa con ética: 83%
Innovadora: 58%
Confiable: 78%
Efectiva: 62%
Fuerte compromiso hacía el país: 77%
Excelente reputación y prestigio: 74%
Líder: 79%

Procesos de
interacción

Asesores y
comisionados
TTB: 48%

Reuniones y
talleres
TTB: 44%

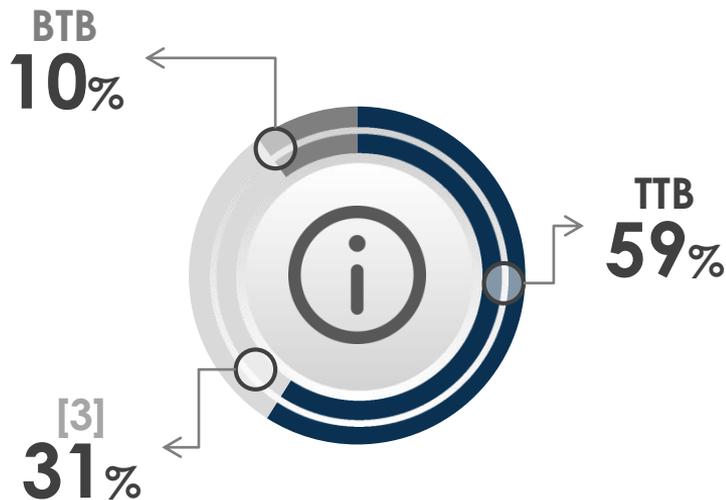
Página web
TTB: 42%

Procesos
regulatorios

Claridad: 41%
Oportunidad: TTB: 47%
Calidad: 63%

¿Qué tan probable es que usted hable bien de LA CREG a otra empresa o a un colega?

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



Base: Califican 492

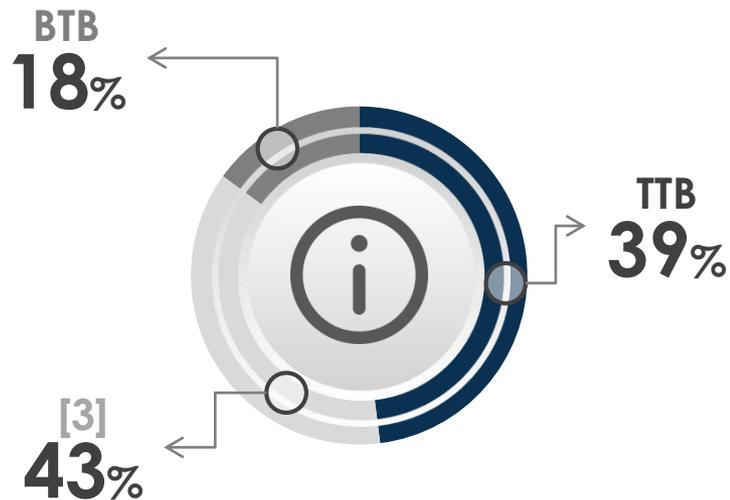
12. En una escala de Extremadamente probable (EP), muy probable (MP), algo probable (AP), poco probable (PP) y nada probable (NP).

TTB: [5] Extremadamente probable + [4] Muy probable

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
[5] Extremadamente probable	14%		16%	9%	36%	-	13%	-	45%	86%
[4] Muy probable	45%		45%	48%	28%	28%	60%	28%	44%	14%
[3] Algo probable	31%		30%	35%	29%	29%	20%	32%	-	-
[2] Poco probable	7%		8%	5%	7%	43%	7%	16%	11%	-
[1] Nada probable	3%		1%	3%	-	-	-	24%	-	-
No Sabe / No responde	4%		4%	4%	-	-	-	7%	-	-
TOP TWO BOXES	59%		61%	58%	64%	29%	73%	28%	89%	100%
TOP THREE BOXES	90%		91%	92%	93%	57%	93%	60%	89%	100%
BOTTOM TWO BOXES	10%		9%	8%	7%	43%	7%	40%	11%	-
PROMEDIO (1-5)	3.6		3.7	3.6	3.9	2.9	3.8	2.6	4.2	4.9

9. De acuerdo a su experiencia, ¿Cómo califica usted el trabajo en general que realiza la CREG?

- TTB:** [5] Excelente + [4] Muy Bueno
- [3]:** [3] Bueno(a)
- BTB:** [2] Regular + [1] Malo (a)



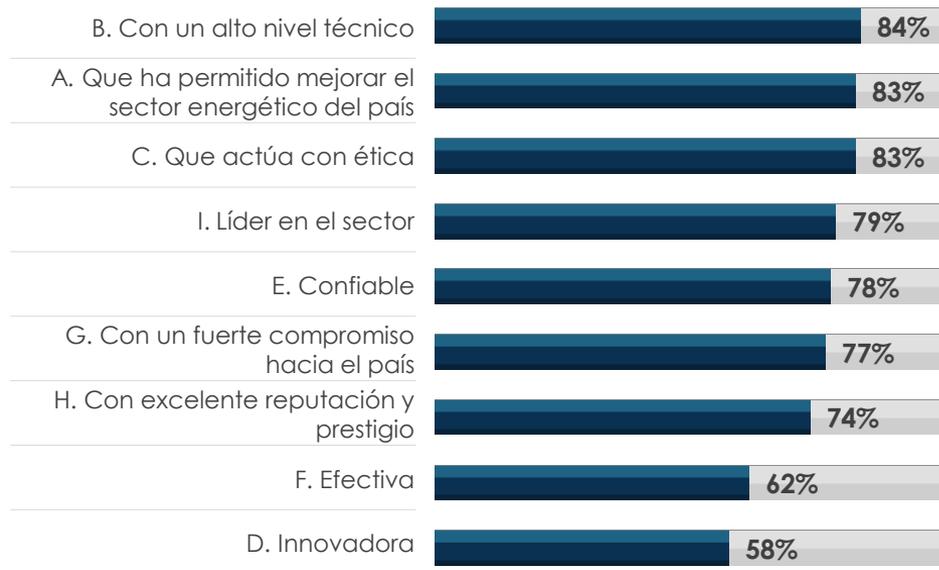
Base: Total Encuestados 512

9. De acuerdo a su experiencia, ¿Cómo califica usted el trabajo en general que realiza la CREG?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
[5] Excelente	13%		15%	12%	28%	14%	-	-	-	57%
[4] Muy bueno(a)	26%		33%	24%	29%	-	27%	21%	33%	14%
[3] Bueno(a)	43%		32%	49%	36%	43%	60%	38%	56%	29%
[2] Regular	15%		17%	13%	7%	29%	13%	29%	-	-
[1] Malo(a)	3%		3%	2%	-	14%	-	12%	11%	-
No Sabe / No responde	5%		5%	5%	-	-	-	11%	-	-
TOP TWO BOXES	39%		48%	36%	57%	14%	27%	21%	33%	71%
TOP THREE BOXES	82%		80%	85%	93%	57%	87%	58%	89%	100%
BOTTOM TWO BOXES	18%		20%	15%	7%	43%	13%	42%	11%	-
PROMEDIO (1-5)	3.3		3.4	3.3	3.8	2.7	3.1	2.7	3.1	4.3

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:

■ **TTB:** [5] Totalmente de acuerdo + [4] De acuerdo



Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG 512

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:

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

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
B. Con un alto nivel técnico	84%		83%	86%	93%	71%	87%	56%	89%	100%
A. Que ha permitido mejorar el sector energético del país	83%		83%	85%	93%	57%	87%	56%	89%	86%
C. Que actúa con ética	83%		83%	86%	93%	57%	93%	42%	78%	100%
I. Líder en el sector	79%		77%	84%	79%	86%	73%	48%	67%	86%
E. Confiable	78%		75%	80%	86%	57%	93%	54%	67%	100%
G. Con un fuerte compromiso hacia el país	77%		79%	80%	71%	57%	67%	52%	67%	86%
H. Con excelente reputación y prestigio	74%		76%	75%	71%	57%	87%	42%	78%	100%
F. Efectiva	62%		65%	63%	57%	57%	47%	43%	44%	100%
D. Innovadora	58%		61%	59%	57%	57%	40%	28%	44%	86%

11. Continuando con la misma escala.

■ **TTB:** [5] Totalmente de acuerdo + [4] De acuerdo



Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG **512**

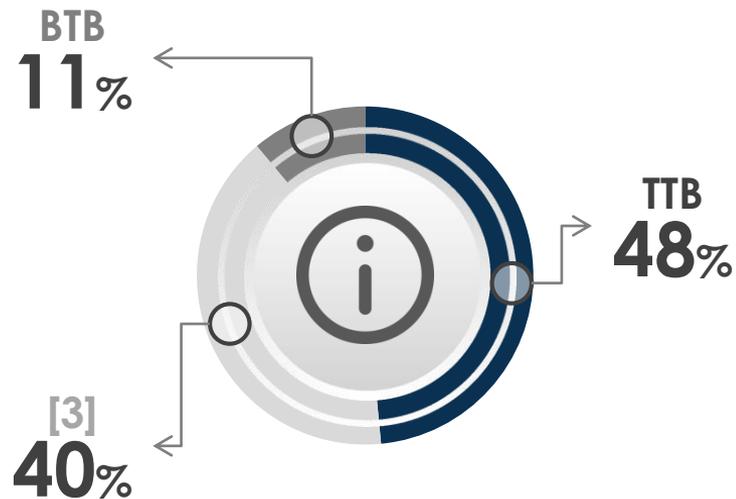
11. Continuando con la misma escala.

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

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG	512	157	276	14	7	15	27	9	7
B. La CREG es una entidad comprometida con la emisión de la regulación de energía y gas	85%	81%	88%	93%	71%	100%	68%	78%	100%
A. La CREG realiza el proceso de emisión de la regulación con transparencia	77%	78%	78%	93%	57%	93%	50%	78%	100%
E. Usted siente aprecio hacia LA CREG	73%	72%	77%	79%	29%	80%	33%	78%	86%
C. La CREG realiza el proceso de emisión de la regulación de manera efectiva	62%	63%	61%	79%	57%	47%	54%	56%	100%
D. La CREG realiza el proceso de emisión de la regulación eficientemente	60%	64%	58%	64%	71%	40%	50%	44%	100%
F. Colombia está bien regulada en el tema de energía y gas	58%	60%	58%	79%	57%	60%	36%	56%	57%

37. ¿Cómo evalúa en general a los asesores y comisionados de LA CREG?

- TTB:** [5] Excelente + [4] Muy Bueno
- [3]:** [3] Bueno(a)
- BTB:** [2] Regular + [1] Malo (a)



Base: Califican (1-5) 454

37. ¿Cómo evalúa en general a los asesores y comisionados de LA CREG?

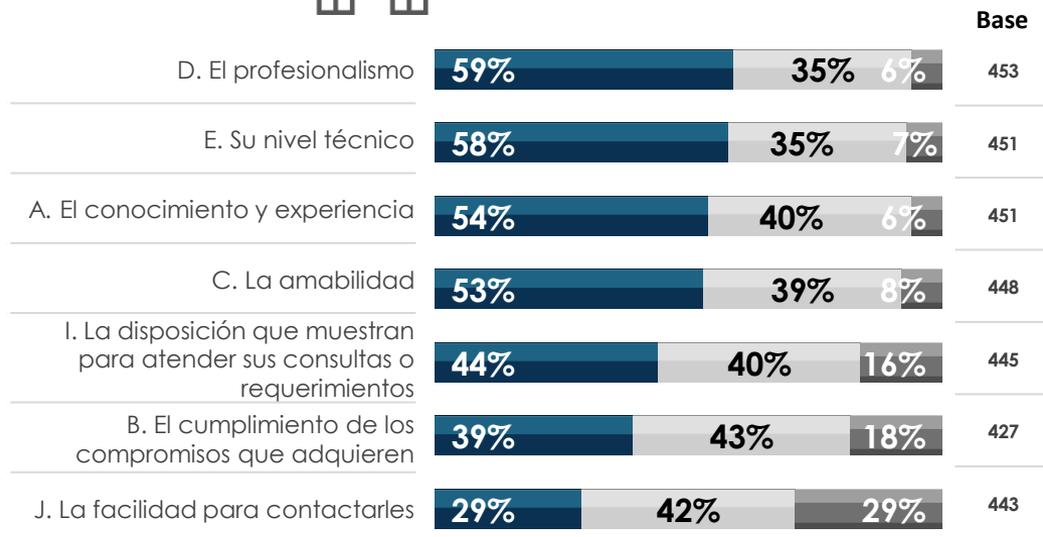
TTB: [5] Muy beneficioso + [4]

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		482	144	263	14	7	15	24	9	6
[5] Excelente	23%		18%	26%	25%	-	27%	7%	33%	50%
[4] Muy bueno(a)	26%		24%	28%	42%	20%	13%	-	11%	25%
[3] Bueno(a)	40%		48%	36%	33%	60%	53%	28%	56%	25%
[2] Regular	9%		9%	9%	-	20%	7%	36%	-	-
[1] Malo(a)	2%		1%	1%	-	-	-	29%	-	-
No Sabe / No responde	11%		11%	8%	14%	29%	-	48%	-	43%
TOP TWO BOXES	48%		42%	54%	67%	20%	40%	7%	44%	75%
TOP THREE BOXES	89%		90%	90%	100%	80%	93%	36%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	11%		10%	10%	-	20%	7%	64%	-	-
PROMEDIO (1-5)	3.6		3.5	3.7	3.9	3.0	3.6	2.2	3.8	4.3

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



■ **TTB:** [5] Excelente + [4] Muy Bueno
 ■ **[3]:** [3] Bueno(a)
 ■ **BTB:** [2] Regular + [1] Malo(a)



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

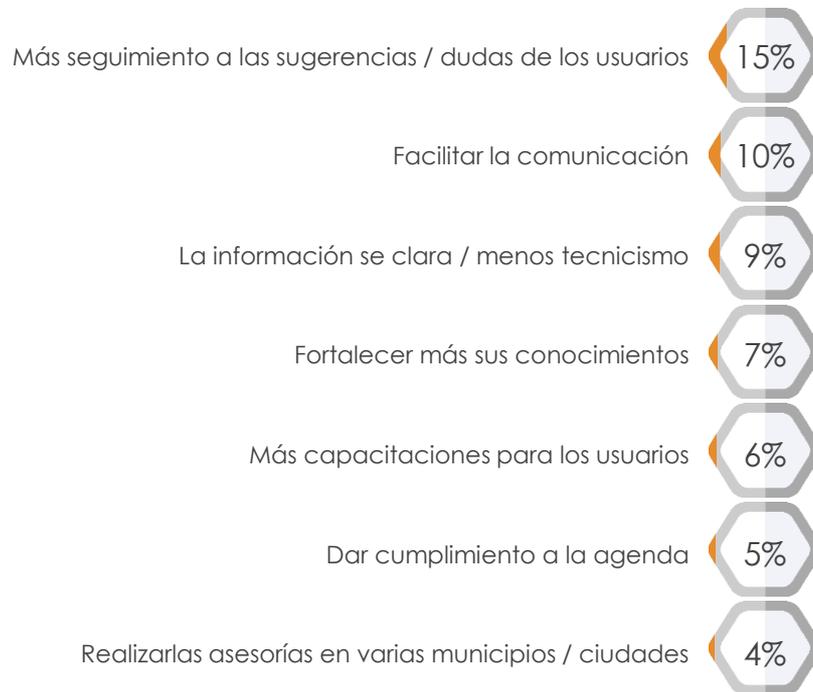
TTB: [5] Excelente + [4] Muy Bueno

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		480	144	263	14	7	15	23	9	5
D. El profesionalismo	59%		53%	64%	85%	20%	67%	25%	50%	80%
E. Su nivel técnico	58%		56%	60%	85%	40%	60%	19%	50%	100%
A. El conocimiento y experiencia	54%		52%	55%	77%	20%	60%	21%	50%	80%
C. La amabilidad	53%		54%	54%	62%	25%	47%	27%	25%	100%
I. La disposición que muestran para atender sus consultas o requerimientos	44%		43%	47%	62%	25%	33%	13%	38%	75%
B. El cumplimiento de los compromisos que adquieren	39%		43%	37%	46%	25%	33%	20%	25%	75%
J. La facilidad para contactarles	29%		31%	28%	38%	20%	40%	-	13%	100%

Dirigido a los asesores y comisionados de la CREG:



39. ¿Qué sugerencias tiene para los asesores y comisionados de la CREG? Más seguimiento a las sugerencias / dudas de los usuarios

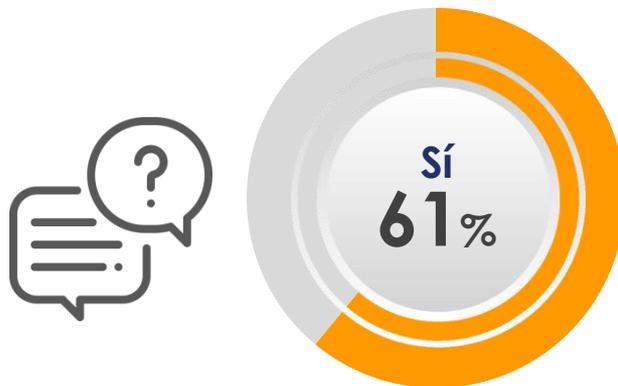


Sugerencias para los asesores y comisionados

39. ¿Qué sugerencias tiene para los asesores y comisionados de la CREG? Más seguimiento a las sugerencias / dudas de los usuarios

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		447	123	260	12	6	14	21	6	5
Más seguimiento a las sugerencias / dudas de los usuarios	15%		12%	17%	-	-	14%	5%	50%	-
Facilitar la comunicación	10%		13%	10%	8%	17%	-	-	17%	20%
La información se clara / menos tecnicismo	9%		5%	12%	-	16%	-	19%	-	-
Fortalecer más sus conocimientos	7%		9%	6%	9%	-	7%	5%	17%	20%
Más capacitaciones para los usuarios	6%		5%	7%	8%	-	14%	5%	17%	-
Dar cumplimiento a la agenda	5%		3%	5%	8%	17%	21%	10%	-	-
Realizarlas asesorías en varias municipios / ciudades	4%		3%	5%	-	-	-	-	-	20%
Amabilidad por parte de los asesores	3%		2%	3%	8%	-	7%	-	-	-
Disponer de más tiempo	3%		3%	3%	-	-	-	-	-	-
Tener publicidad	2%		-	2%	-	-	-	14%	-	-
Más asesores	1%		1%	-	-	-	7%	-	-	-
Otros	8%		7%	8%	17%	-	14%	19%	-	-
Ninguna	30%		39%	26%	34%	33%	21%	14%	33%	40%
No sabe	5%		2%	6%	8%	17%	-	14%	-	-

27. ¿En el último año ha asistido a reuniones y talleres organizados por la CREG?



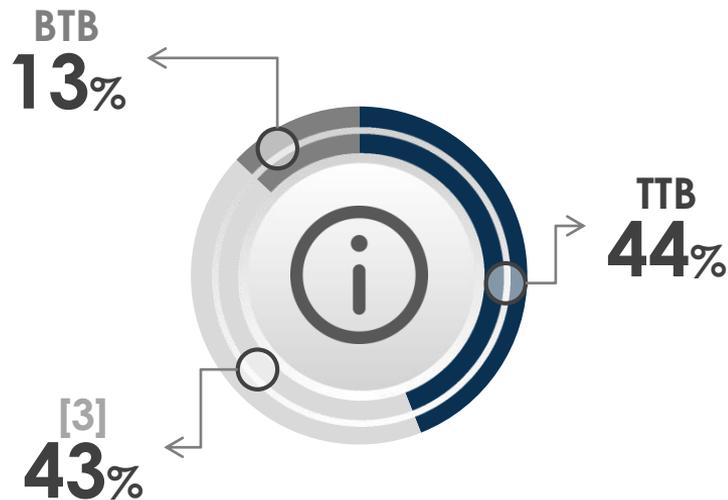
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG 485

27. ¿En el último año ha asistido a reuniones y talleres organizados por la CREG?

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG	485	145	265	14	7	15	24	9	6
Si	61%	39%	79%	57%	14%	87%	4%	56%	17%
No	39%	61%	21%	43%	86%	13%	96%	44%	83%

28. ¿Cómo califica usted las reuniones y talleres organizados por la CREG?

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



Base: Los que han asistido a reuniones y talleres de la CREG **295**

28. ¿Cómo califica usted las reuniones y talleres organizados por la CREG?

TTB: [5] Extremadamente probable + [4] Muy probable

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que han asistido a reuniones y talleres de la CREG		295	57	209	8	1	13	1	5	1
[5] Excelente	20%		9%	23%	25%	-	7%	-	40%	-
[4] Muy bueno(a)	24%		28%	22%	37%	-	31%	100%	40%	-
[3] Bueno(a)	43%		44%	43%	38%	100%	54%	-	-	100%
[2] Regular	12%		19%	11%	-	-	8%	-	20%	-
[1] Malo(a)	1%		-	1%	-	-	-	-	-	-
No Sabe / No responde	42%		64%	24%	43%	86%	13%	96%	44%	86%
TOP TWO BOXES	44%		37%	45%	63%	-	38%	100%	80%	-
TOP THREE BOXES	87%		81%	88%	100%	100%	92%	100%	80%	100%
BOTTOM TWO BOXES	13%		19%	12%	-	-	8%	-	20%	-
PROMEDIO (1-5)	3.5		3.3	3.5	3.9	3.0	3.4	4.0	4.0	3.0

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



■ **TTB:** [5] Excelente + [4] Muy Bueno
■ **[3]:** [3] Bueno(a)
■ **BTB:** [2] Regular + [1] Malo(a)

Año 2017

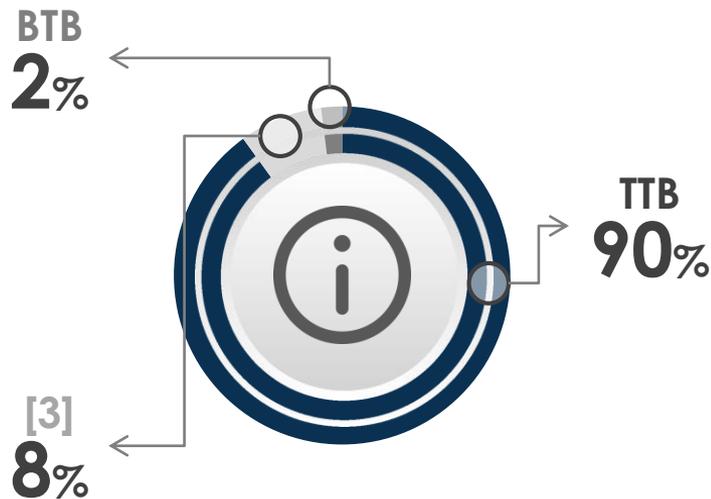
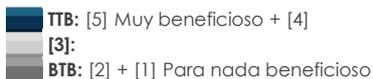


29. Ahora continuando con la evaluación en detalle de las reuniones y talleres organizados por la CREG, ¿Cómo los califica en cuanto a...?

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

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		294	57	208	8	1	13	1	5	1
C. La amabilidad de las personas	63%		54%	65%	75%	-	54%	100%	80%	-
B. El conocimiento y experiencia de los expositores	56%		47%	57%	88%	-	46%	100%	80%	-
E. La pertinencia de los temas tratados	53%		47%	54%	75%	-	38%	100%	80%	-
D. Las herramientas visuales utilizadas	50%		44%	52%	50%	100%	38%	100%	80%	-
A. La logística	46%		42%	45%	75%	-	46%	100%	80%	-
H. La claridad de la información brindada	39%		40%	37%	75%	-	38%	100%	80%	-
G. El tiempo que toman	37%		33%	38%	50%	-	23%	100%	80%	-
F. La frecuencia con que se realizan	29%		21%	30%	38%	-	31%	100%	40%	-

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)?



Base: Califican (1-5) 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)?

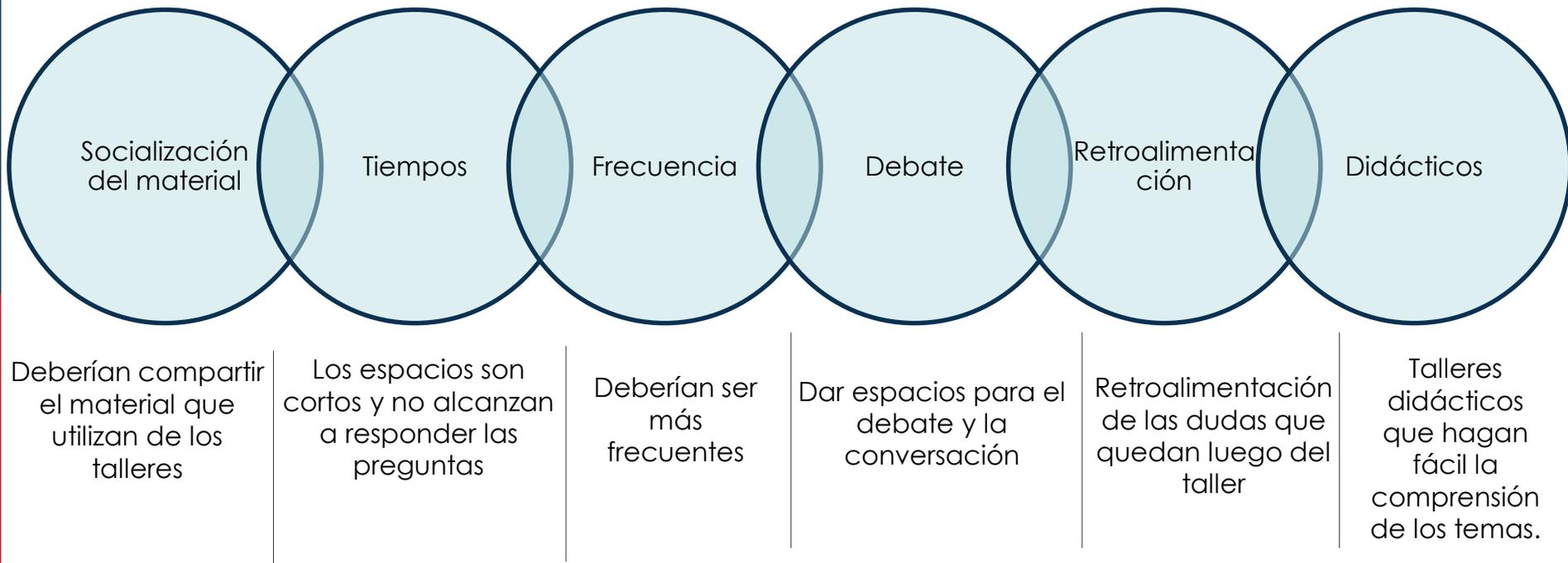
TTB: [5] Muy beneficioso + [4]

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		294	57	208	8	1	13	1	5	1
[5] Muy beneficioso	66%		72%	64%	63%	100%	75%	100%	80%	-
[4]	24%		21%	25%	25%	-	17%	-	-	100%
[3]	8%		7%	8%	12%	-	8%	-	20%	-
[2]	1%		-	1%	-	-	-	-	-	-
[1] Para nada beneficioso	1%		-	2%	-	-	-	-	-	-
No Sabe / No responde	43%		64%	25%	43%	86%	20%	96%	44%	86%
TOP TWO BOXES	90%		93%	89%	88%	100%	92%	100%	80%	100%
TOP THREE BOXES	98%		100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	2%		-	3%	-	-	-	-	-	-
PROMEDIO (1-5)	4.5		4.6	4.5	4.5	5.0	4.7	5.0	4.6	4.0

Oportunidades de mejora: Talleres

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

Pese a que hay comentarios que hacen referencia a la importancia de la continuidad de los talleres, hay algunas apreciaciones que consideran deben mejorar.

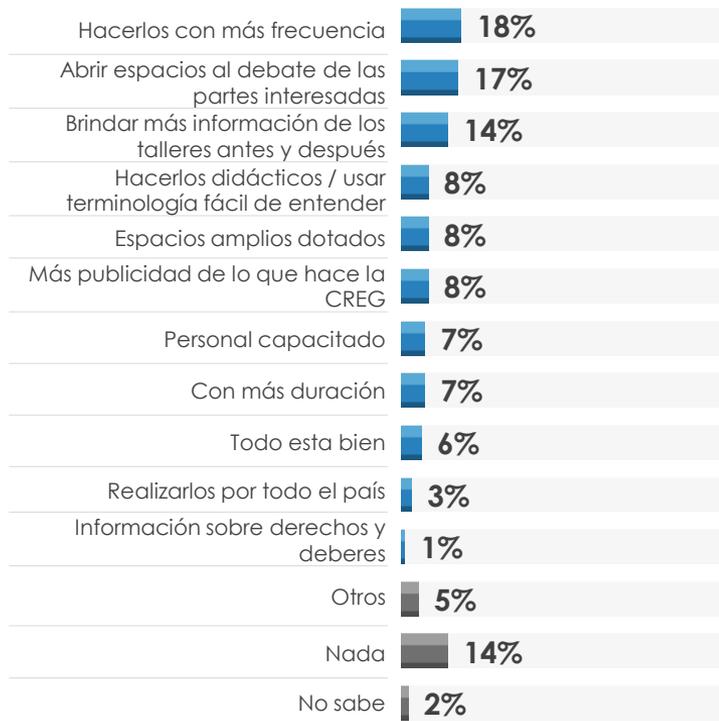


31. ¿En algún momento tuvo usted o alguien de su equipo de trabajo una retroalimentación a los comentarios que se realizan en los talleres o reuniones de divulgación de los procesos o proyectos regulatorios?



Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG 294

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



	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		294	57	208	8	1	13	1	5	1
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?										
Si	62%	56%	63%	75%	100%	62%	-	80%	-	
No	38%	44%	37%	25%	-	38%	100%	20%	100%	
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		279	50	204	6	1	12	1	4	1
32. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar las reuniones o talleres organizados por la CREG?										
Hacerlos con más frecuencia	18%	20%	19%	33%	-	8%	-	-	-	
Abrir espacios al debate de las partes interesadas	17%	14%	16%	17%	-	50%	-	25%	-	
Brindar más información de los talleres antes y después	14%	10%	16%	-	100%	8%	-	-	-	
Hacerlos didácticos / usar terminología fácil de entender	8%	10%	9%	-	-	-	-	-	-	
Espacios amplios dotados	8%	4%	8%	17%	-	8%	-	-	-	
Más publicidad de lo que hace la CREG	8%	8%	8%	-	-	-	100%	-	-	
Personal capacitado	7%	10%	6%	-	-	8%	-	-	-	
Con más duración	7%	4%	7%	-	-	17%	-	-	-	
Realizarlos por todo el país	3%	4%	2%	-	-	-	-	25%	-	
Información sobre derechos y deberes	1%	-	1%	-	-	-	-	-	-	
Todo esta bien	6%	2%	7%	-	-	8%	-	-	-	
Otros	5%	4%	6%	-	-	-	-	25%	-	
Nada	14%	18%	12%	50%	-	8%	-	25%	100%	
No sabe	2%	-	2%	-	-	-	-	-	-	

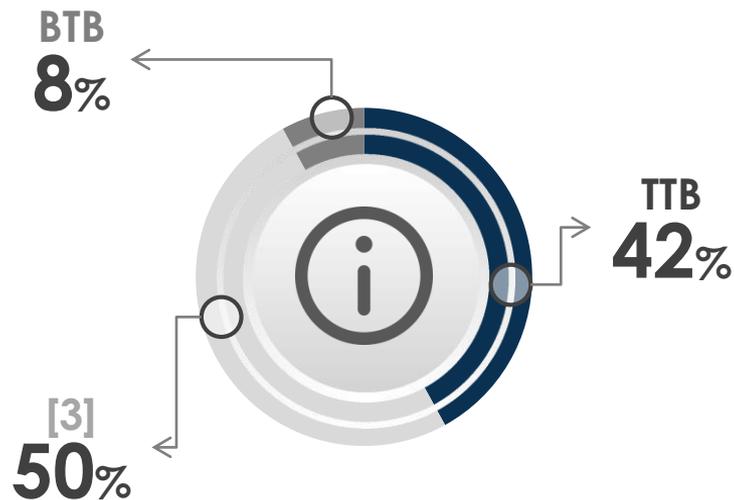
33. ¿ha consultado la página web de la CREG?



Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG 484

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

TTB: [5] Excelente + [4] Muy Bueno
[3]: [3] Bueno(a)
BTB: [2] Regular + [1] Malo (a)



Base: Los que han consultado la página web de la CREG 386

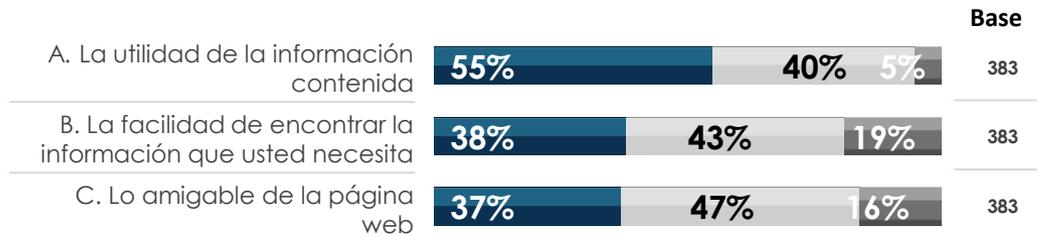
	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		484	145	264	14	7	15	24	9	6
33. ¿ha consultado la página web de la CREG?										
Si	80%		87%	80%	71%	71%	87%	29%	100%	83%
No	20%		13%	20%	29%	29%	13%	71%	-	17%

34. ¿Cómo califica usted la página web de la CREG?										
Base: Los que han consultado la página web de la CREG		386	126	211	10	5	13	7	9	5
[5] Excelente	17%		17%	18%	10%	20%	17%	-	11%	20%
[4] Muy bueno(a)	25%		26%	23%	50%	-	33%	15%	33%	40%
[3] Bueno(a)	50%		51%	52%	30%	60%	33%	57%	45%	40%
[2] Regular	7%		5%	6%	10%	20%	17%	14%	11%	-
[1] Malo(a)	1%		1%	1%	-	-	-	14%	-	-
No Sabe / No responde	25%		20%	24%	29%	29%	20%	74%	-	29%
TOP TWO BOXES	42%		43%	41%	60%	20%	50%	14%	44%	60%
TOP THREE BOXES	92%		94%	92%	90%	80%	83%	71%	89%	100%
BOTTOM TWO BOXES	8%		6%	8%	10%	20%	17%	29%	11%	-
PROMEDIO (1-5)	3.5		3.5	3.5	3.6	3.2	3.5	2.7	3.4	3.8

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



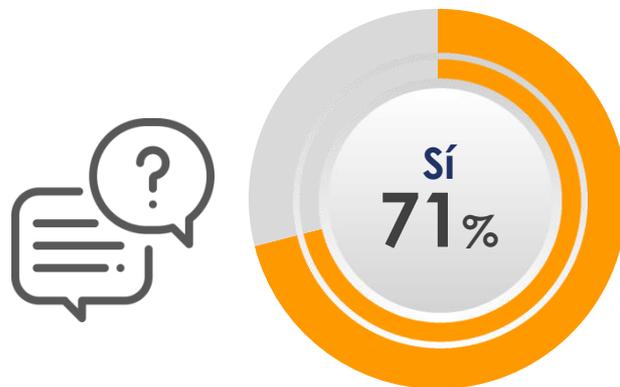
TTB: [5] Excelente + [4] Muy Bueno
[3]: [3] Bueno(a)
BTB: [2] Regular + [1] Malo(a)



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

TTB: [5] Excelente + [4] Muy Bueno	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que han consultado la página web de la CREG		386	126	211	10	5	13	7	9	5
A. La utilidad de la información contenida	55%		60%	52%	90%	-	62%	29%	56%	80%
B. La facilidad de encontrar la información que usted necesita	38%		41%	37%	80%	20%	23%	14%	33%	60%
C. Lo amigable de la página web	37%		38%	36%	70%	20%	23%	14%	33%	60%

36. ¿Encontró toda la información que buscaba en la página web

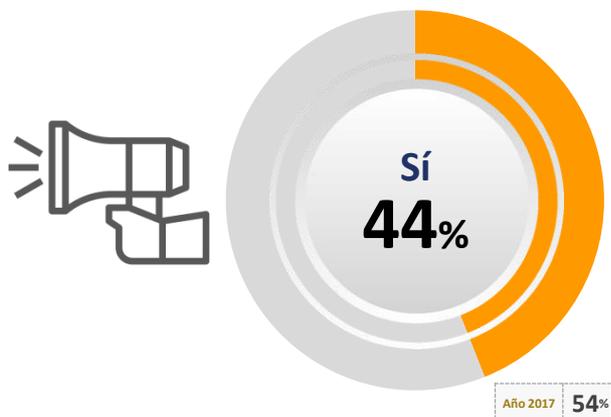


Base: Los que han consultado la página web de la CREG **384**

36. ¿Encontró toda la información que buscaba en la página web

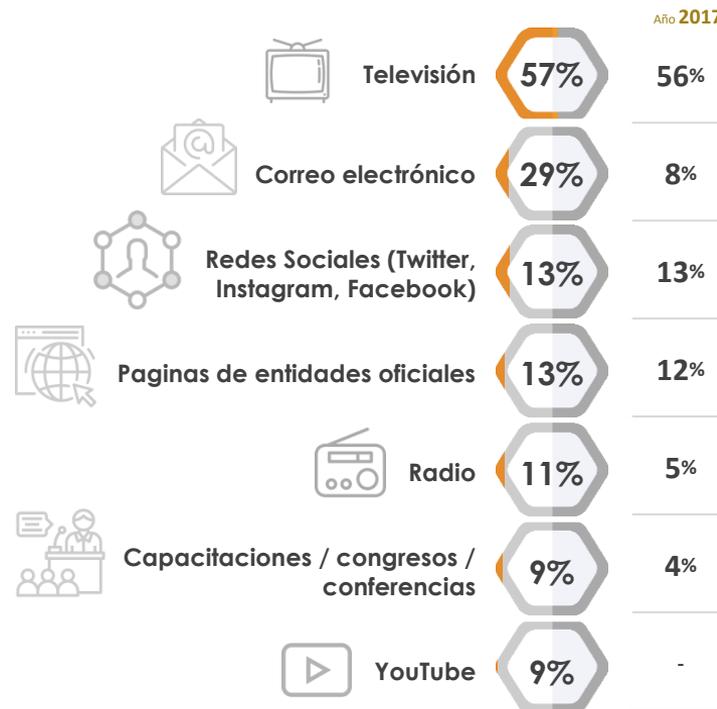
	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que han consultado la página web de la CREG		384	125	210	10	5	13	7	9	5
Si	71%		76%	70%	80%	40%	77%	43%	67%	60%
No	29%		24%	30%	20%	60%	23%	57%	33%	40%

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



Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG 479

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



Base: Los que han visto o escuchado videos, comerciales o cuñas sobre la CREG 210

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG	479	144	262	14	7	15	23	9	5
40. ¿Ha visto o escuchado videos, comerciales o cuñas con relación a la CREG (Comisión de Regulación de Energía y Gas)?									
Si	44%	40%	47%	43%	57%	40%	30%	33%	60%
No	56%	60%	53%	57%	43%	60%	70%	67%	40%
Base: Los que han visto o escuchado videos, comerciales o cuñas sobre la CREG	210	57	124	6	4	6	7	3	3
41. En qué medios ha visto o escuchado videos, comerciales o cuñas con relación a la CREG?									
Televisión	57%	58%	55%	50%	75%	50%	71%	100%	33%
Correo electrónico	29%	26%	32%	17%	-	33%	14%	33%	-
Redes Sociales (Twitter, Instagram, Facebook)	13%	9%	15%	33%	-	-	-	33%	-
Paginas de entidades oficiales	13%	19%	13%	-	-	-	-	-	-
Radio	11%	9%	8%	33%	25%	33%	14%	-	67%
Capacitaciones / congresos / conferencias	9%	9%	10%	17%	-	-	-	-	-
YouTube	9%	9%	8%	33%	25%	-	-	-	-
Prensa	7%	7%	6%	-	-	-	14%	-	33%
Revistas	5%	4%	6%	-	-	-	14%	-	-
Eventos sociales	3%	4%	2%	-	-	17%	-	-	-

42. ¿Por qué medio de comunicación le gustaría ser notificado sobre la regulación de energía y gas?

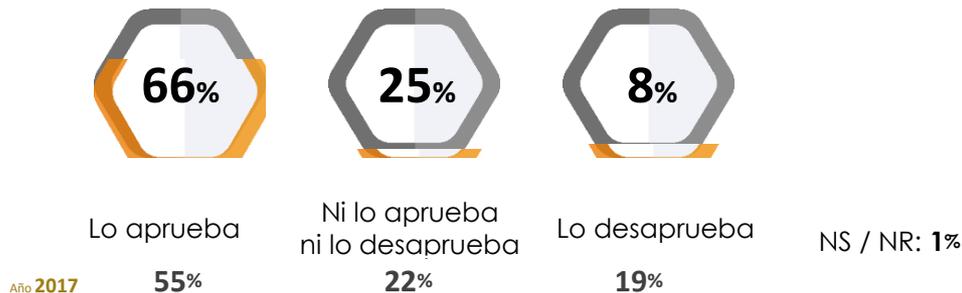


Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG 512

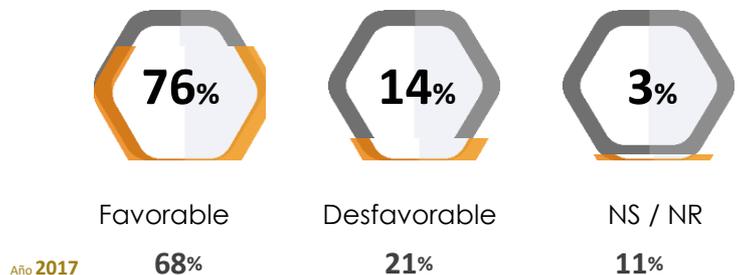
42. ¿Por qué medio de comunicación le gustaría ser notificado sobre la regulación de energía y gas?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
Correo electrónico	72%		73%	75%	71%	14%	87%	33%	100%	43%
Redes sociales	14%		11%	15%	29%	43%	7%	7%	11%	29%
Internet	12%		17%	10%	7%	43%	7%	7%	11%	14%
Televisión	11%		7%	11%	7%	29%	7%	26%	11%	29%
Página web	10%		13%	8%	21%	57%	7%	11%	-	-
Radio	6%		2%	5%	21%	-	7%	22%	11%	29%
Capacitaciones	6%		10%	4%	-	29%	-	4%	-	-
Prensa	4%		2%	4%	7%	-	-	22%	-	29%
Youtube	2%		1%	2%	14%	-	-	4%	-	-
Revistas	2%		1%	2%	-	14%	-	7%	-	-
Teléfono	8%		8%	9%	7%	-	20%	4%	-	-
Whatsapp	5%		4%	4%	7%	-	7%	15%	-	-
Correspondencia escrita	4%		7%	3%	-	-	-	-	-	-
Personalmente	2%		2%	2%	-	-	-	-	-	-
Página web	1%		1%	1%	-	-	7%	-	-	-
Otros	2%		2%	3%	-	-	-	7%	-	-

Respecto al proceso de regulación del sector energético



Su imagen del proceso de emisión y regulación que realiza la CREG es.



Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG 479

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		479	144	262	14	7	15	23	9	5
44. Respecto al proceso de regulación del sector energético										
Lo aprueba	66%		67%	69%	71%	43%	73%	30%	67%	80%
Ni lo aprueba ni lo desaprueba	25%		26%	24%	29%	14%	20%	48%	33%	20%
Lo desaprueba	8%		6%	7%	-	43%	7%	22%	-	-
NS / NR	1%		1%	-	-	-	-	-	-	-
45. Su imagen del proceso de emisión y regulación que realiza la CREG es.										
Favorable	76%		75%	78%	93%	57%	80%	48%	89%	71%
Desfavorable	14%		13%	13%	7%	43%	20%	30%	11%	-
NS / NR	3%		4%	3%	-	-	-	7%	-	-

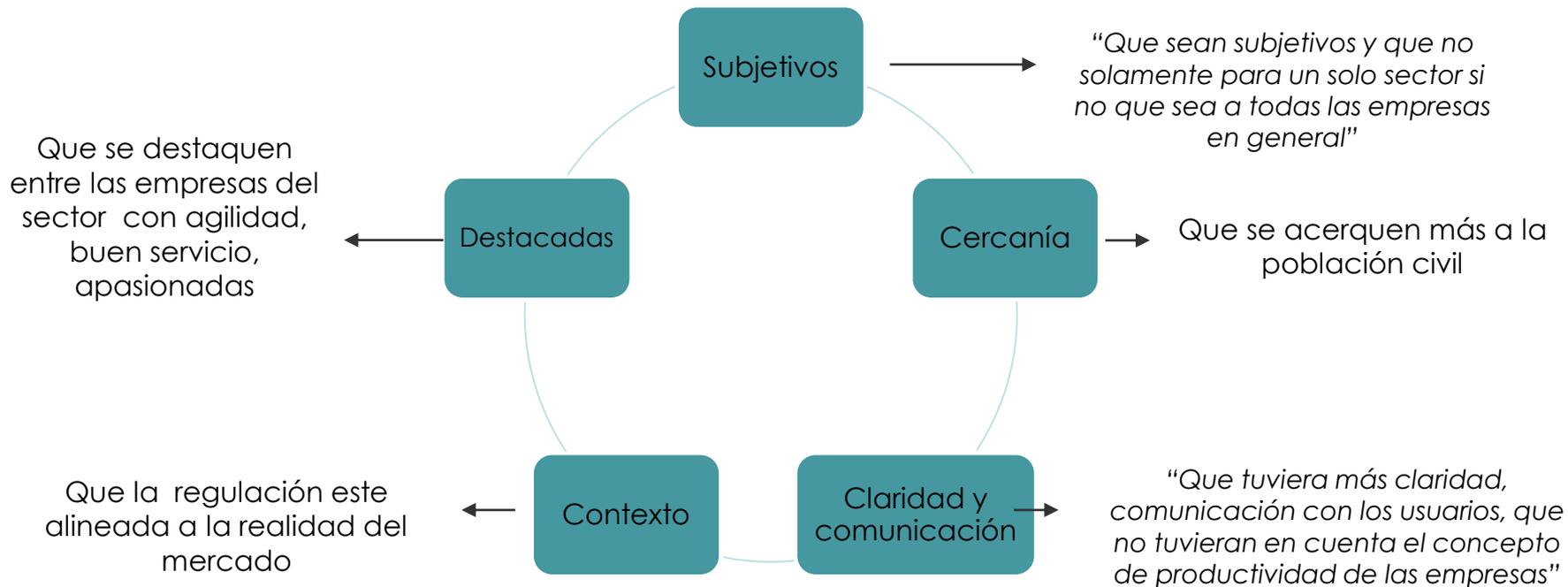
43. ¿Qué espera usted, es decir cuáles son sus expectativas, sobre el proceso de emisión de la regulación de una entidad como la CREG - Comisión de Regulación de Energía y Gas?



Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG

447

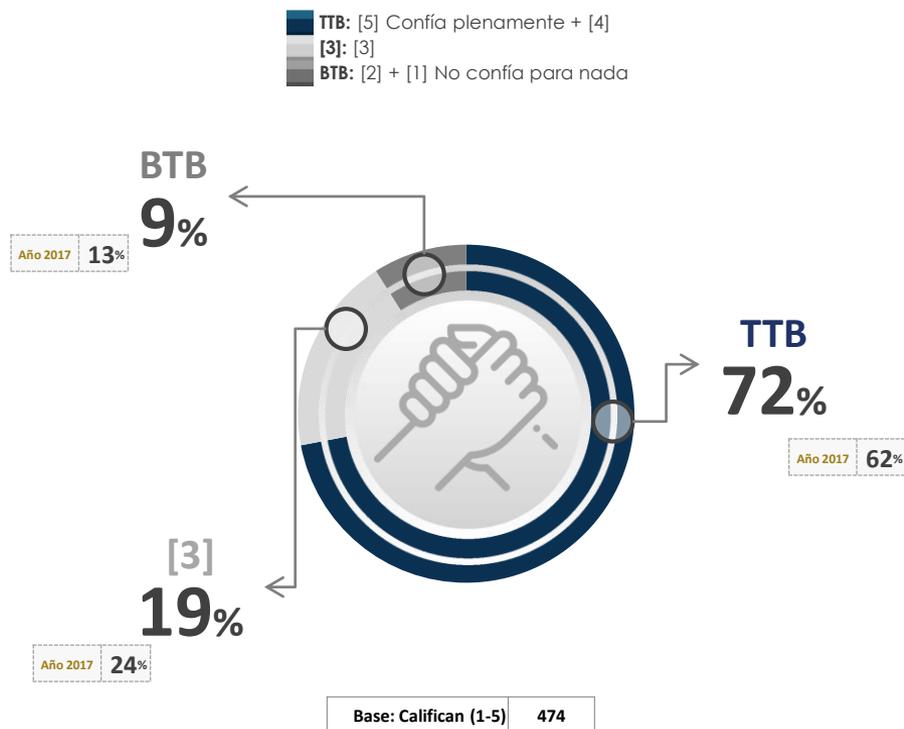
¿Cuáles son las expectativas, sobre el proceso de emisión de la regulación de una entidad como la CREG - Comisión de Regulación de Energía y Gas?



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?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		447	123	260	12	6	14	21	6	5
Permitan debatir decisiones con las partes	72%		70%	75%	83%	33%	71%	52%	83%	100%
Regulación equitativa en tarifas / mayor equidad en el mercado regulatorio	18%		20%	16%	25%	17%	14%	43%	17%	-
Agilidad en los procesos / expedición de normas	15%		14%	15%	67%	-	7%	5%	33%	20%
Cumplir con la agenda regulatoria	14%		13%	14%	25%	-	21%	14%	17%	-
Información clara / fácil de entender	14%		15%	14%	8%	17%	7%	5%	17%	40%
Talleres / acompañamiento / seguimiento a las necesidades	8%		7%	8%	-	33%	7%	-	-	-
Más transparencia	7%		6%	8%	-	-	7%	14%	-	-
Publicar todos resultados / informes	4%		4%	3%	-	33%	14%	10%	-	-
Imparcialidad	3%		3%	3%	-	-	7%	5%	-	-
Simplificar los procesos / mejorarlos	3%		2%	4%	-	-	-	-	-	-
Hacer gestión en todas las regiones del país	2%		2%	2%	-	-	-	5%	-	20%
Modernización / innovación	2%		2%	3%	-	-	-	-	17%	-
Más control / vigilancia	2%		-	2%	-	-	7%	5%	-	-
Buscar siempre proteger el medio ambiente	1%		2%	1%	-	-	-	5%	-	-
Contar personal capacitado	1%		2%	1%	-	-	-	-	-	20%
Mejorar el servicio	1%		1%	-	-	-	-	5%	-	-
Confiabilidad	1%		2%	-	-	-	-	-	-	20%
Otros	9%		9%	10%	-	-	14%	5%	-	-
Nada	4%		7%	3%	-	-	-	5%	-	-
No sabe	86%		78%	92%	75%	33%	100%	71%	67%	100%

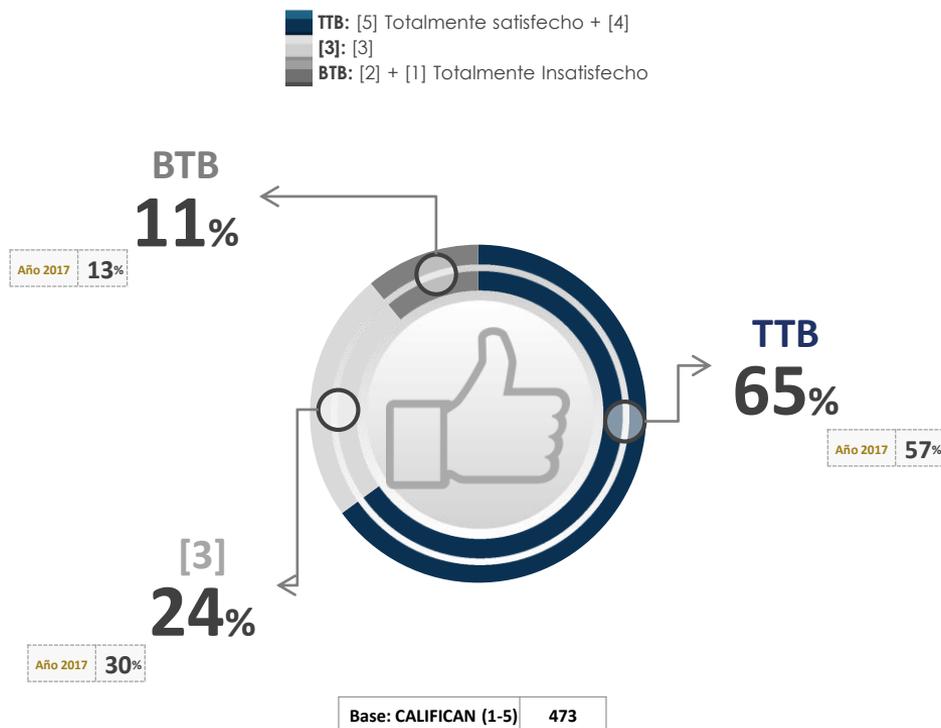
46. ¿Qué tanto confía en el proceso de emisión de la regulación que realiza La CREG?



46. ¿Qué tanto confía en el proceso de emisión de la regulación que realiza La CREG?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		479	144	262	14	7	15	23	9	5
[5] Confía plenamente	29%		32%	29%	29%	-	20%	4%	33%	80%
[4]	44%		44%	44%	50%	43%	46%	32%	56%	20%
[3]	19%		19%	18%	21%	14%	27%	32%	11%	-
[2]	4%		4%	4%	-	29%	-	9%	-	-
[1] No confía para nada	4%		1%	5%	-	14%	7%	23%	-	-
No Sabe / No responde	1%		2%	-	-	-	-	4%	-	-
TOP TWO BOXES	72%		76%	73%	79%	43%	67%	36%	89%	100%
TOP THREE BOXES	91%		95%	91%	100%	57%	93%	68%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	9%		5%	9%	-	43%	7%	32%	-	-
PROMEDIO (1-5)	3.9		4.0	3.9	4.1	2.9	3.7	2.9	4.2	4.8

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



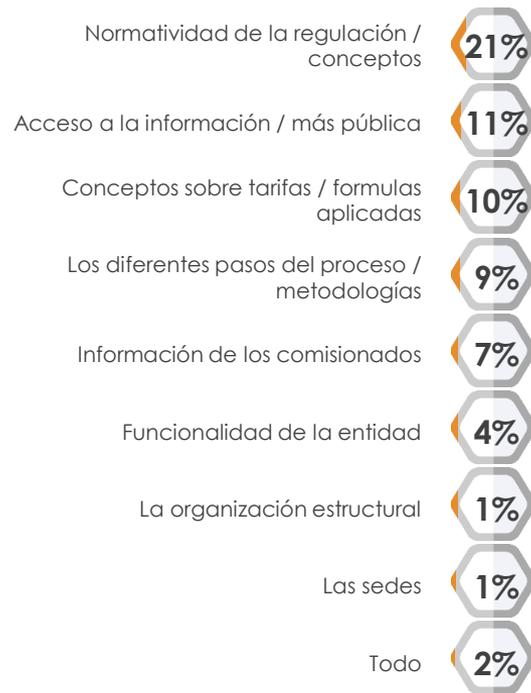
47. ¿Qué tan satisfecho se encuentra frente a la coherencia entre lo esperado y la experiencia vivida hasta el momento con La CREG?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		479	144	262	14	7	15	23	9	5
[5] Totalmente satisfecho	19%		21%	19%	23%	14%	-	5%	11%	40%
[4]	46%		46%	47%	46%	29%	67%	24%	78%	60%
[3]	24%		25%	23%	31%	14%	27%	33%	11%	-
[2]	6%		6%	6%	-	43%	6%	9%	-	-
[1] Totalmente insatisfecho	5%		2%	5%	-	-	-	29%	-	-
No Sabe / No responde	1%		1%	-	7%	-	-	9%	-	-
TOP TWO BOXES	65%		67%	66%	69%	43%	67%	29%	89%	100%
TOP THREE BOXES	89%		92%	89%	100%	57%	93%	62%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	11%		8%	11%	-	43%	7%	38%	-	-
PROMEDIO (1-5)	3.7		3.8	3.7	3.9	3.1	3.6	2.7	4.0	4.4

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?



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

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG	447	123	260	12	6	14	21	6	5
Permitan debatir decisiones con las partes	17%	11%	20%	17%	-	14%	19%	33%	20%
Talleres / acompañamiento / seguimiento a las necesidades	11%	7%	13%	8%	-	14%	19%	-	-
Información clara / fácil de entender	10%	11%	10%	8%	17%	21%	14%	-	-
Agilidad en los procesos / expedición de normas	10%	13%	9%	17%	-	7%	-	-	-
Regulación equitativa en tarifas / mayor equidad en el mercado regulatorio	7%	9%	7%	-	17%	-	5%	-	-
Cumplir con la agenda regulatoria	7%	7%	5%	9%	-	36%	5%	-	20%
Que regulen con la realidad del país	7%	7%	8%	-	-	-	5%	-	-
Simplificar los procesos / mejorarlos	5%	5%	5%	-	-	7%	-	17%	-
Publicar todos resultados / informes	4%	3%	1%	8%	-	21%	14%	16%	40%
Más transparencia	1%	3%	-	-	-	7%	-	-	-
Modernización / innovación	1%	1%	1%	-	17%	-	-	-	-
Mejorar el servicio	1%	1%	2%	-	-	-	-	-	-
Imparcialidad	1%	2%	-	-	-	7%	5%	-	-
Contar personal capacitado	1%	2%	1%	-	-	-	-	-	-
Otros	7%	7%	7%	-	50%	-	-	17%	-
Nada	17%	21%	16%	25%	17%	-	10%	17%	20%
No sabe	7%	5%	7%	8%	-	-	19%	-	-

Algunas sugerencias son:

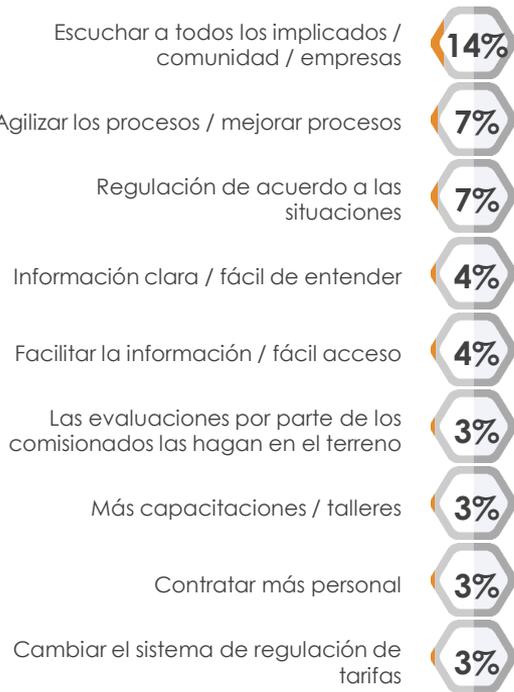


- Personal profesional que trabaje en la entidad.
- Que tengan más cobertura y atención general no solo para las empresas de mayor influencia.
 - Realización de capacitaciones con más frecuencia.
 - Coherencia entre lo que exigen con lo que hacen.
 - Cumplimiento de la agenda regulatoria.
- Que los miembros sean personas con el perfil requerido y no personas ajenas a los temas.
- Que regulen los precios de las facturas y tengan en cuenta las condiciones de los lugares donde hacen el alza de precio.
 - Rapidez en los procesos.

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

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG	447	123	260	12	6	14	21	6	5
Normatividad de la regulación / conceptos	21%	20%	22%	17%	-	14%	38%	16%	20%
Acceso a la información / más pública	11%	8%	10%	33%	-	-	19%	16%	40%
Conceptos sobre tarifas / formulas aplicadas	10%	6%	11%	-	-	14%	19%	-	20%
Los diferentes pasos del proceso / metodologías	9%	8%	9%	8%	-	7%	10%	17%	20%
Información de los comisionados	7%	8%	7%	-	33%	7%	10%	-	-
Funcionalidad de la entidad	4%	6%	3%	-	17%	-	5%	-	-
La organización estructural	1%	1%	1%	-	-	7%	-	-	-
Las sedes	1%	1%	1%	-	-	-	-	-	-
Todo	2%	2%	2%	-	-	-	5%	17%	20%
Otros	8%	9%	8%	-	33%	7%	5%	-	-
Nada	23%	27%	22%	33%	17%	50%	5%	17%	-
No sabe	9%	7%	10%	25%	-	-	-	17%	-

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



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



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

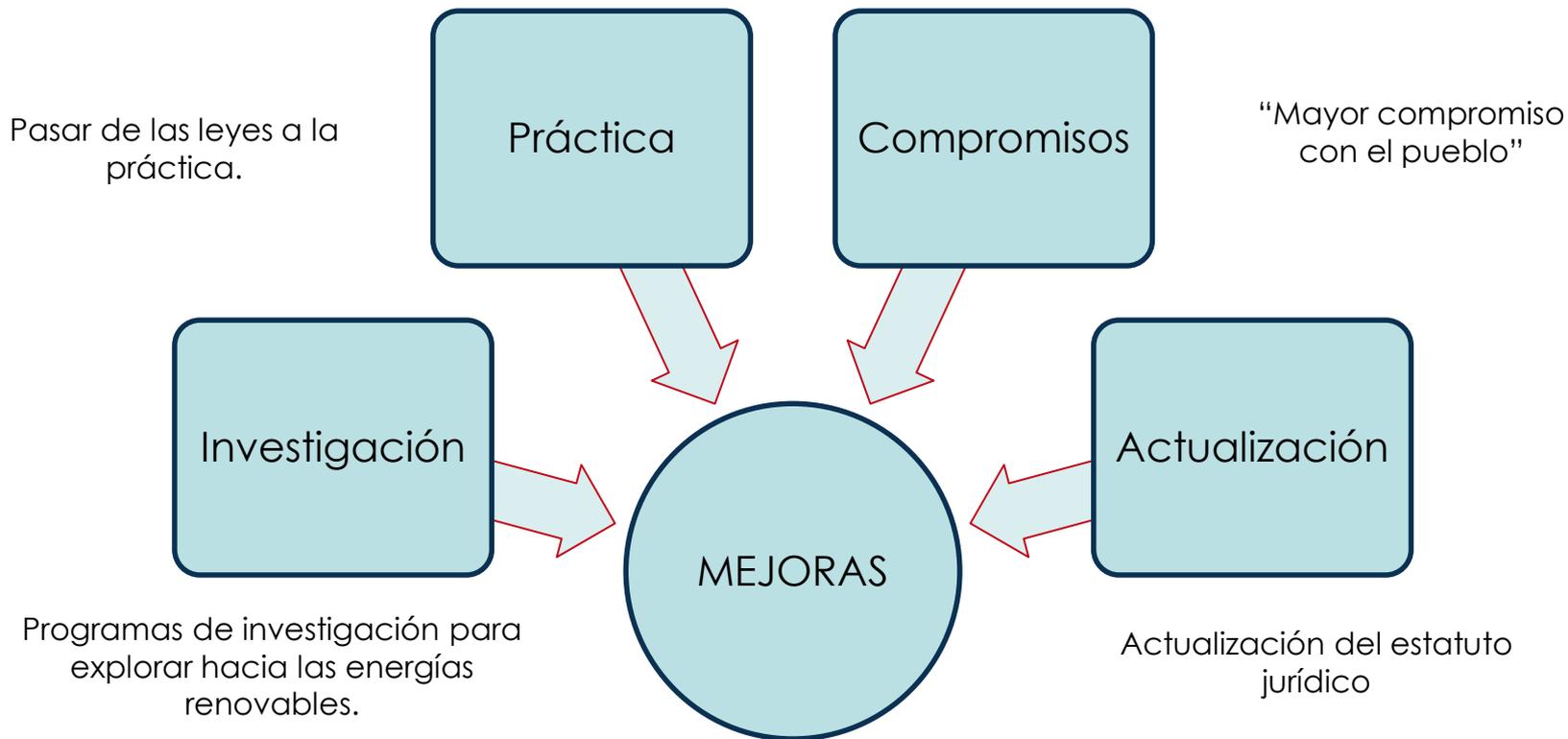


51. ¿Qué sugerencias tiene o qué cambios realizaría en LA CREG?

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG	447	123	260	12	6	14	21	6	5
Escuchar a todos los implicados / comunidad / empresas	14%	11%	17%	-	-	-	19%	-	-
Agilizar los procesos / mejorar procesos	7%	9%	6%	25%	-	-	5%	17%	-
Regulación de acuerdo a las situaciones	7%	4%	7%	8%	-	29%	-	33%	20%
Información clara / fácil de entender	4%	5%	4%	-	-	7%	14%	-	-
Facilitar la información / fácil acceso	4%	3%	4%	-	-	7%	14%	-	-
Las evaluaciones por parte de los comisionados las hagan en el terreno	3%	4%	3%	-	-	-	10%	-	-
Más capacitaciones / talleres	3%	2%	4%	-	-	-	-	-	-
Contratar más personal	3%	4%	3%	-	-	-	-	17%	-
Cambiar el sistema de regulación de tarifas	3%	1%	4%	-	-	-	5%	-	-
Capacita el personal	2%	2%	3%	-	-	-	-	-	-
Innovar / cambios tecnológicos	2%	2%	2%	-	-	-	10%	-	-
Conocer la funcionalidad de la entidad	2%	-	2%	-	-	7%	5%	17%	20%
Autónoma	2%	3%	-	-	-	7%	-	17%	-
Proceso de costos / tarifas	1%	2%	1%	-	-	-	-	-	-
Conocer los diferentes pasos del proceso / metodologías	1%	2%	1%	-	-	-	-	-	-
Más transparencia	1%	-	-	-	-	-	14%	-	-
Otros	10%	7%	10%	17%	33%	29%	5%	17%	-
Nada	30%	37%	27%	50%	50%	14%	19%	-	40%
No sabe	8%	7%	10%	-	17%	-	5%	-	20%

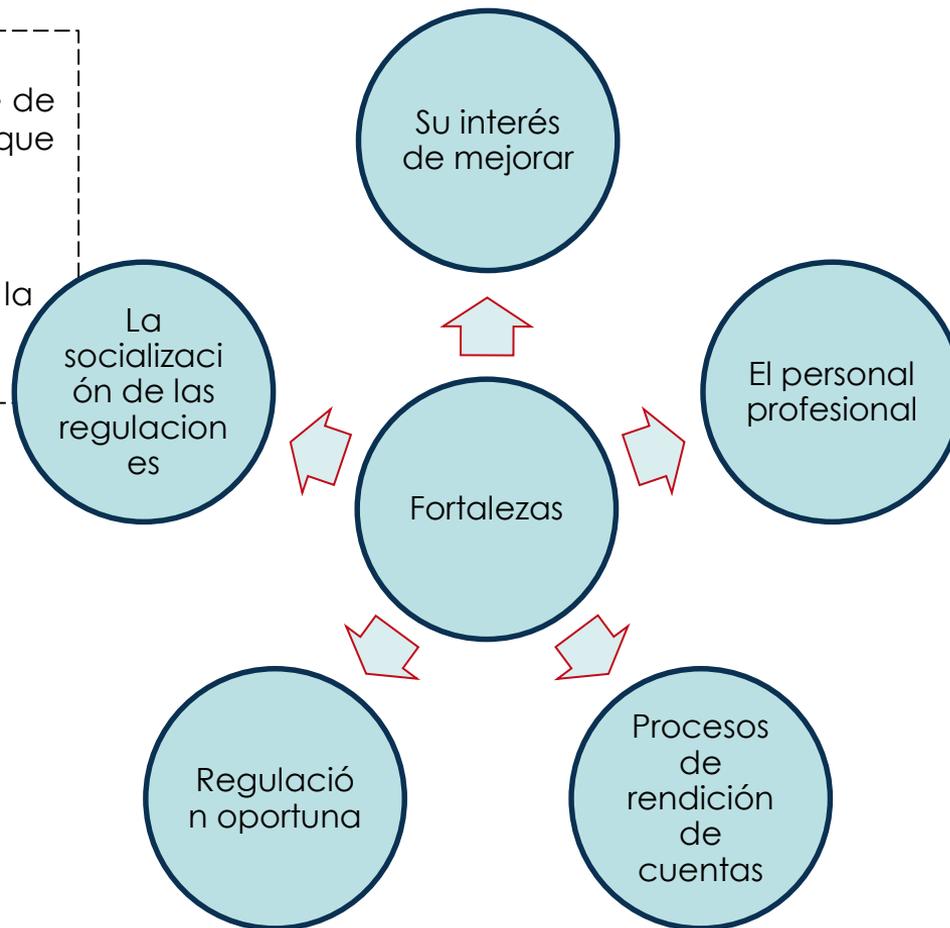
52. ¿Qué fortalezas o qué está haciendo bien LA CREG?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		447	123	260	12	6	14	21	6	5
Regulando / controlando	35%		41%	32%	33%	50%	50%	29%	50%	-
Brindando un servicio de calidad	13%		9%	15%	17%	-	14%	9%	17%	20%
Innovación /sostenibilidad	5%		5%	5%	17%	-	7%	-	-	-
Socializar	5%		3%	6%	-	-	7%	-	17%	-
Fortalecido técnicamente	5%		4%	5%	17%	-	7%	-	17%	-
Experiencia / conocimiento	4%		6%	4%	-	-	-	5%	-	20%
Capacitando	4%		2%	5%	-	-	7%	-	17%	-
Cumplimiento	3%		4%	4%	-	-	-	-	-	-
Participando / escuchando	3%		2%	5%	-	-	-	-	-	-
Transparencia	3%		2%	3%	-	-	21%	-	-	20%
Organizar	2%		2%	2%	-	-	-	-	-	-
Mejorando la imagen	1%		2%	1%	-	-	-	-	-	-
Dar seguridad a los procedimientos	1%		1%	1%	8%	-	-	-	-	-
Divulgando / informando	1%		1%	1%	-	17%	-	-	-	-
Buena gestión	1%		2%	-	-	-	-	-	-	-
Autónoma	1%		1%	-	-	-	-	-	-	20%
Todo esta bien	2%		3%	2%	-	-	-	-	-	-
Otros	8%		10%	7%	8%	-	7%	5%	-	20%
Nada	4%		2%	4%	-	17%	-	14%	-	-
No sabe	12%		12%	10%	8%	33%	-	38%	-	-



De manera general, se reconoce el interés por parte de la CREG por regular y hacer que se haga un seguimiento oportuno.

Cuenta con un equipo profesional que actualiza a la población en temas de regulación.





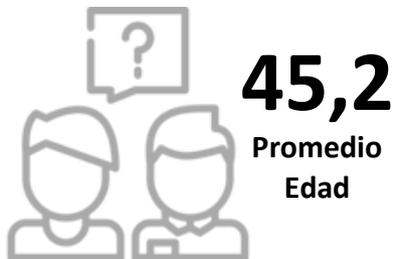
Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Información demográfica

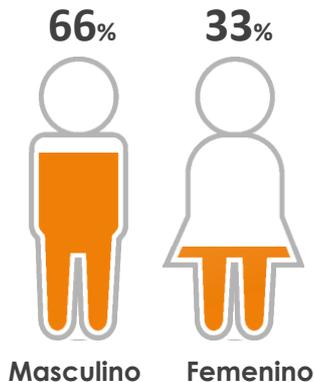


CNC
Centro Nacional de Consultoría

53. ¿Cuál es su edad?



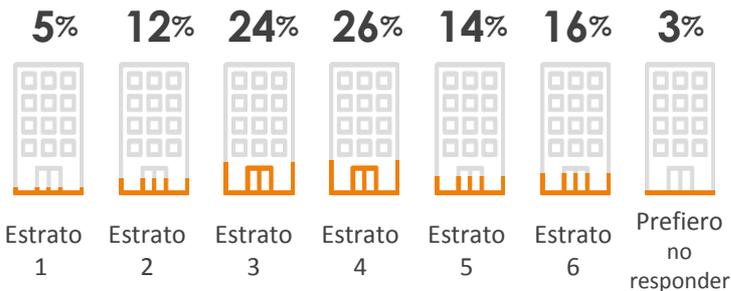
54. Género



56. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?



57. ¿Qué estrato aparece en la factura de energía que llega a su hogar?



Base: Total Encuestados 472

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Total Encuestados		472	139	261	14	7	15	23	8	5
53. ¿Cuál es su edad?										
Promedio		45.2	46.4	45.1	44.8	35.8	40.6	46.1	47.1	33.2
54. Género										
Femenino		33%	24%	38%	29%	14%	27%	43%	25%	60%
Masculino		66%	75%	62%	71%	86%	73%	57%	75%	40%
Prefiero no responder		-	-	-	-	-	-	-	-	-
56. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?										
Secundaria Incompleta		1%	2%	-	-	-	-	-	-	-
Secundaria Completa		6%	4%	9%	-	-	-	-	-	-
Técnica o Tecnológica Incompleta		1%	1%	2%	-	-	-	-	-	-
Técnica o Tecnológica Completa		10%	13%	11%	-	-	-	-	-	20%
Profesional Incompleta		3%	2%	3%	-	-	-	4%	-	-
Profesional Completa		77%	72%	74%	100%	100%	93%	96%	88%	80%
Otra		1%	3%	-	-	-	7%	-	12%	-
Prefiero no responder		1%	2%	-	-	-	-	-	-	-

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Total Encuestados	472	139	261	14	7	15	23	8	5
57. ¿Qué estrato aparece en la factura de energía que llega a su hogar?									
1%	5%	8%	4%	-	-	-	-	-	-
2%	12%	9%	15%	-	-	-	13%	-	-
3%	24%	23%	26%	14%	-	20%	30%	-	20%
4%	26%	21%	24%	36%	86%	33%	35%	25%	60%
5%	14%	15%	15%	36%	14%	7%	-	13%	-
6%	16%	18%	14%	14%	-	40%	22%	62%	-
Prefiero no responder	3%	6%	2%	-	-	-	-	-	20%

Dirigido a los asesores y comisionados de la CREG:

Más **publicidad** para que más personas entren a las conferencias

Mejores líneas de atención y atención oportuna

Moderar el **uso del lenguaje** técnico

Que capaciten a los ciudadanos con cosas como la **lectura de las facturas**.

Antes de tomar decisiones que **consulten con las personas**

Tener **más canales de comunicación** directos

Ser **más amables/ carismáticos**

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

Pese a que hay comentarios que hacen referencia a la importancia de la continuidad de los talleres, hay algunas apreciaciones que consideran deben mejorar.

**Socialización
del material**

Deberían
compartir el
material que
utilizan de
los talleres

Tiempos

Los espacios
son cortos y no
alcanzan a
responder las
preguntas

Frecuencia

Deberían ser
más
frecuentes

Debate

Dar espacios
para el
debate y la
conversación

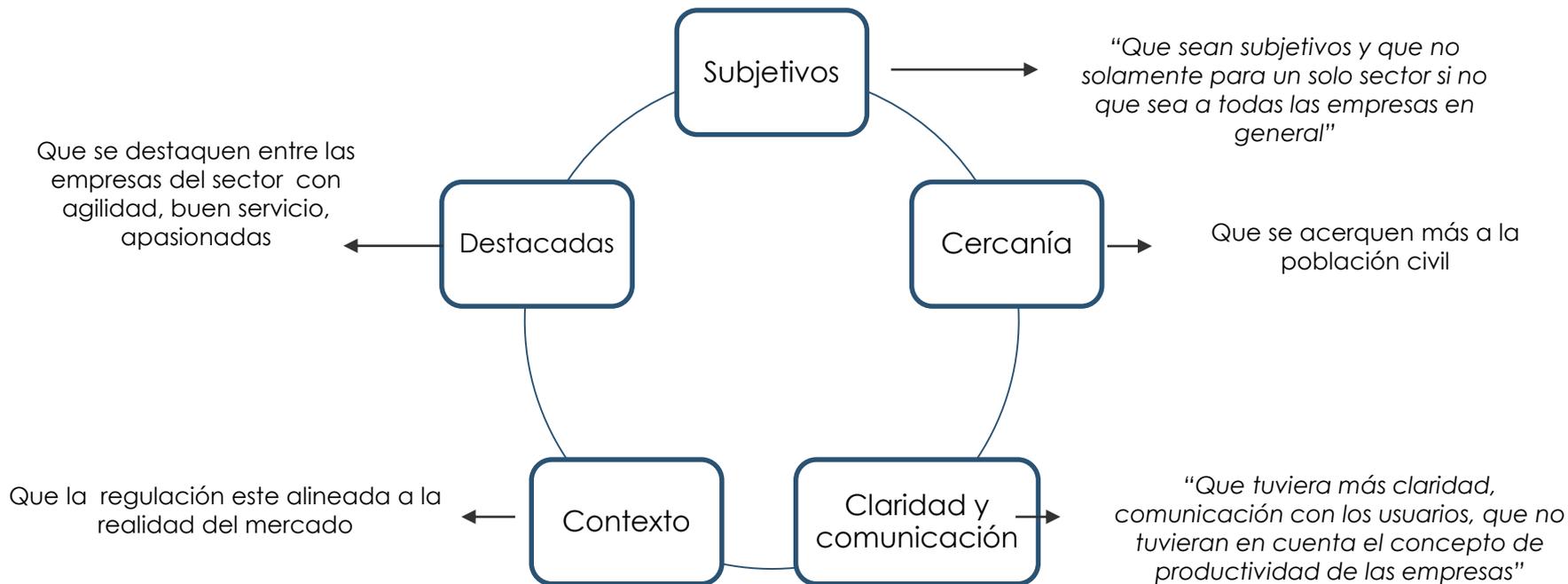
Retroalimentación

Retroalimenta
ción de las
dudas que
quedan luego
del taller

Didácticos

Talleres
didácticos
que hagan
fácil la
comprensión
de los temas.

¿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?



Algunas sugerencias son:



- Personal profesional que trabaje en la entidad.
- Que tengan más cobertura y atención general no solo para las empresas de mayor influencia.
 - Realización de capacitaciones con más frecuencia.
 - Coherencia entre lo que exigen con lo que hacen.
 - Cumplimiento de la agenda regulatoria.
- Que los miembros sean personas con el perfil requerido y no personas ajenas a los temas.
- Que regulen los precios de las facturas y tengan en cuenta las condiciones de los lugares donde hacen el alza de precio.
 - Rapidez en los procesos.

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

Articulación

Que la CREG se articule con empresas de energías renovables.

Tarifas

"Me gustaría conocer el proceso de cómo hacen , y cuáles son las formulas para llegar a las tarifas que hoy en día tenemos"

Estatutos

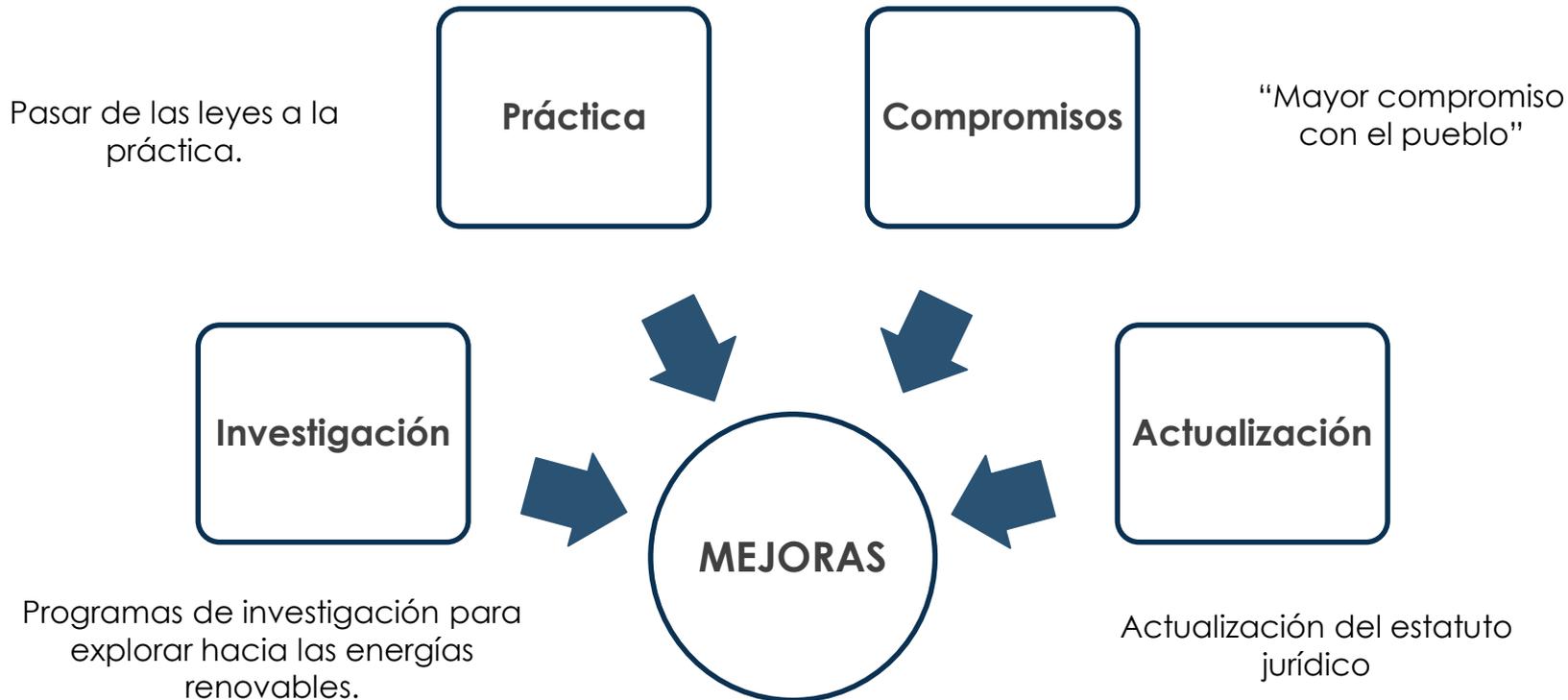
"Los estatutos y todo lo que se relaciona con el funcionamiento de la CREG"

Contacto con las regiones

El manejo y el funcionamiento con el contacto en las regiones. Se requiere la presencia constante.

Manejos internos

La estructura de cómo manejan los temas al interior.



De manera general, se reconoce el interés por parte de la CREG por regular y hacer que se haga un seguimiento oportuno. Cuenta con un equipo profesional que actualiza a la población en temas de regulación.





Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Efectos totales sobre la intención de hablar bien



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Variable	Impacto	Participación
Conceptos generales e imágenes		
Calidad	0,5563	20%
Ha permitido mejorar el sector energético del país	0,3029	11%
Reputación	0,3602	13%
Oportunidad en los procesos de gestión regulatoria	0,4410	16%
Claridad y facilidad de entender son las regulaciones	0,0100	0%
Importancia de las regulaciones emitidas	0,1886	7%
Pertinencia de las regulaciones de la CREG	0,0123	0%
Confianza en el proceso de emisión de la regulación	0,3305	12%
Alto nivel técnico	0,0859	3%
Actúa con ética	0,1646	6%
Innovadora	0,0719	3%
Confiable	0,1799	6%
Efectiva	0,1102	4%

Variable	Impacto	Participación
Procesos de interacción		0,3774
Las reuniones y talleres	0,1263	34%
La página web	0,0561	15%
Los asesores y comisionados	0,1894	51%
Atributos de la interacción		0,3533
Reuniones y talleres		
La logística	0,0046	1%
El conocimiento y experiencia de los expositores	0,0236	6%
La amabilidad de las personas	0,0044	1%
Las herramientas visuales utilizadas	0,0002	0%
La pertinencia de los temas tratados	0,0072	2%
La frecuencia con que se realizan	0,0108	3%
El tiempo que toman	0,0188	5%
La claridad de la información brindada	0,0544	14%
La página web		
La utilidad de la información contenida	0,0178	5%
La facilidad de encontrar la información que usted necesita	0,0077	2%
Lo amigable de la página web	0,0220	5%

Variable	Impacto	Participación
Los asesores y comisionados		
La utilidad de la información contenida	0,0178	4%
La facilidad de encontrar la información que usted necesita	0,0077	2%
Lo amigable de la página web	0,0220	5%
El conocimiento y experiencia	0,0376	11%
El cumplimiento de los compromisos que adquieren	0,0310	9%
La amabilidad	0,0139	4%
El profesionalismo	0,0323	9%
Su nivel técnico	0,0453	13%
La disposición que muestran para atender sus consultas o requerimientos	0,0202	6%
La facilidad para contactarles	0,0015	0%



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Matriz de prioridades de acción



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Conceptos generales e imágenes

Máxima oportunidad de mejoramiento	Prioridad secundaria de mejoramiento	Fortalezas de apalancamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Claridad y facilidad de entender las regulaciones • Calidad • Oportunidad en los procesos de gestión regulatoria 	<ul style="list-style-type: none"> • Confiable • Pertinencia de las regulaciones • Reputación • Confianza en el proceso de emisión de la regulación • Efectiva • Innovadora 	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de las regulaciones emitidas • Ha permitido mejorar el sector energético del país • Alto nivel técnico • Actúa con ética

Procesos de interacción

Máxima oportunidad de mejoramiento	Prioridad secundaria de mejoramiento	Fortalezas de apalancamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones y talleres 	<ul style="list-style-type: none"> • Asesores y comisionados • Página web 	

Atributos

Máxima oportunidad de mejoramiento	Prioridad secundaria de mejoramiento	Fortalezas de apalancamiento
<p>Reuniones y talleres</p> <ul style="list-style-type: none"> • La claridad de la información brindada • El tiempo que toman • La frecuencia con que se realizan <p>Asesores y comisionados</p> <ul style="list-style-type: none"> • La disposición que muestran para atender sus consultas o requerimientos • El cumplimiento de los compromisos que adquieren <p>Página web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lo amigable de la página web 	<p>Reuniones y talleres</p> <ul style="list-style-type: none"> • La logística <p>Página web</p> <ul style="list-style-type: none"> • La facilidad de encontrar la información que usted necesita 	<p>Reuniones y talleres</p> <ul style="list-style-type: none"> • La amabilidad de las personas • El conocimiento y experiencia de los expositores • La pertinencia de los temas tratados <p>Asesores y comisionados</p> <ul style="list-style-type: none"> • El profesionalismo • Su nivel técnico • El conocimiento y experiencia • La amabilidad <p>Página web</p> <ul style="list-style-type: none"> • La utilidad de la información contenida