

# Encuesta de satisfacción CREG

## Primer semestre 2019

Julio de 2019

**Fecha de recolección de datos:** 2 de enero a 30 de junio de 2019.

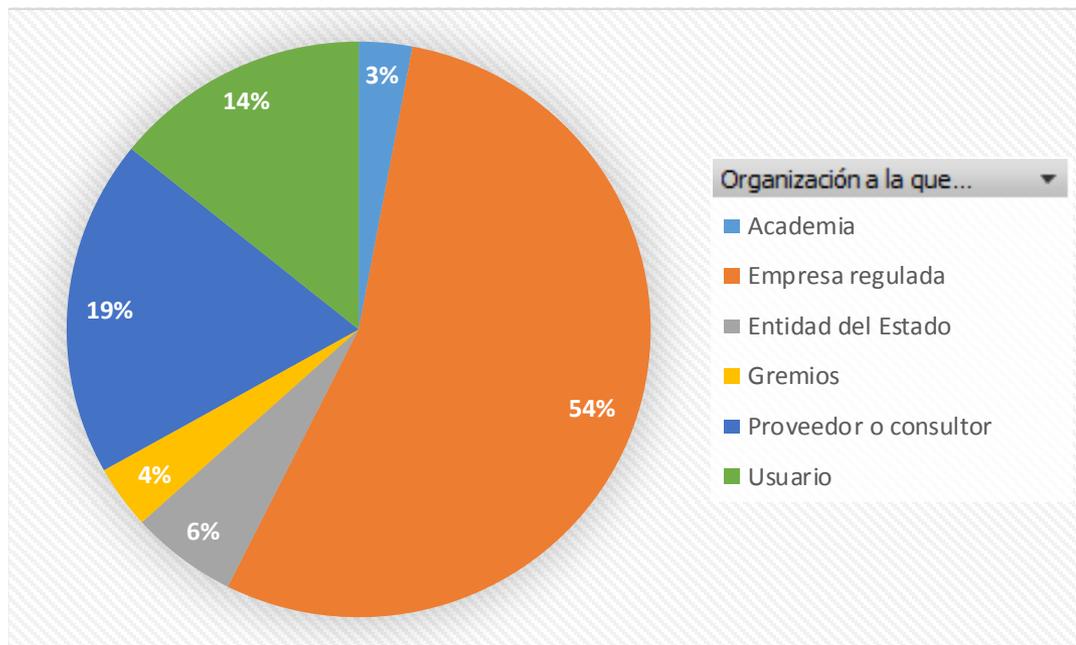
**Medios de recolección de datos:** Virtual (página web [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co) y correo electrónico).

**Grupos objetivos:** Academia, Empresas reguladas, Entidades del Estado, Gremios, Proveedores consultores, Usuarios, Vocales de control.

**Margen de error:** los resultados presentados a continuación únicamente reflejan la opinión de los encuestados y no del total de los grupos de interés de la CREG.



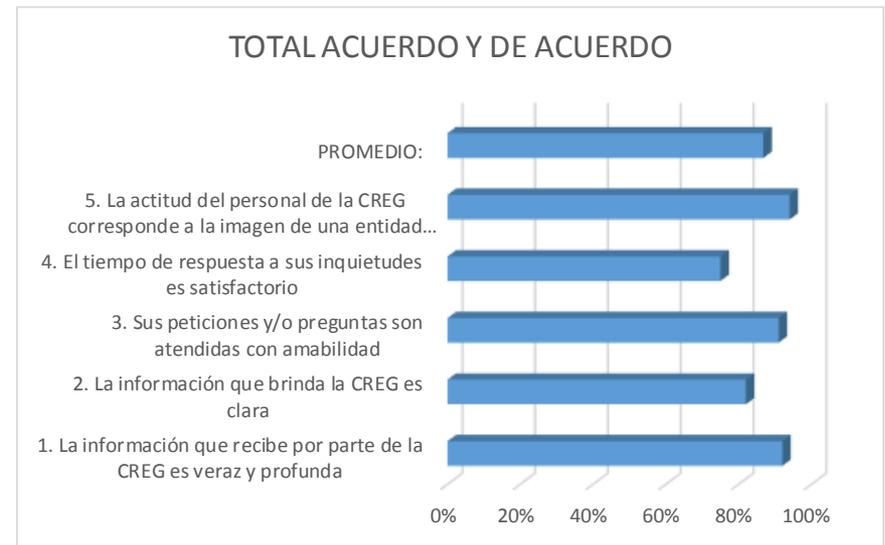
Etiquetas de fila	Cuenta de Organización a la que pertenece	%
Academia	5	3%
Empresa regulada	92	54%
Entidad del Estado	10	6%
Gremios	6	4%
Proveedor o consultor	32	19%
Usuario	24	14%
<b>Total general</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>



*El grupo con mayor participación en la encuesta corresponde a las empresas reguladas, seguida por proveedor o consultor y usuarios.*

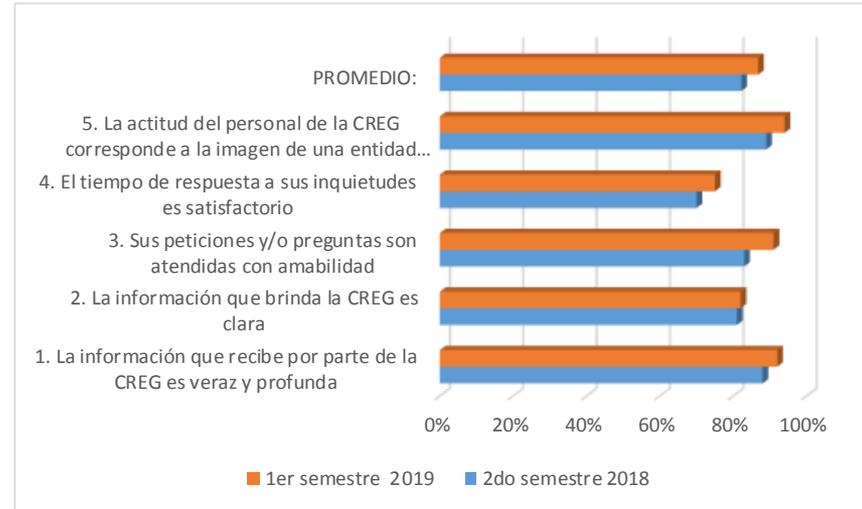
#	Pregunta	Opción de respuesta
Pregunta 1	La información que recibe por parte de la CREG es veraz y profunda	( ) En total acuerdo / De acuerdo / En desacuerdo / En total desacuerdo
Pregunta 2	La información que brinda la CREG es clara	
Pregunta 3	Sus peticiones y/o preguntas son atendidas con	
Pregunta 4	El tiempo de respuesta a sus inquietudes es satisfactorio	
Pregunta 5	La actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente. ¿Por qué?	
Pregunta 6	¿Usted ha utilizado los trámites y servicios electrónicos que ofrece la CREG?	
Pregunta 7	La oferta de trámites y servicios electrónicos que ofrece la CREG hace más eficiente la gestión de la entidad.	
<b>Comentarios</b>		

	TOTAL ACUERDO Y DE ACUERDO
1. La información que recibe por parte de la CREG es veraz y profunda	92%
2. La información que brinda la CREG es clara	82%
3. Sus peticiones y/o preguntas son atendidas con amabilidad	91%
4. El tiempo de respuesta a sus inquietudes es satisfactorio	75%
5. La actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente	94%
PROMEDIO:	87%



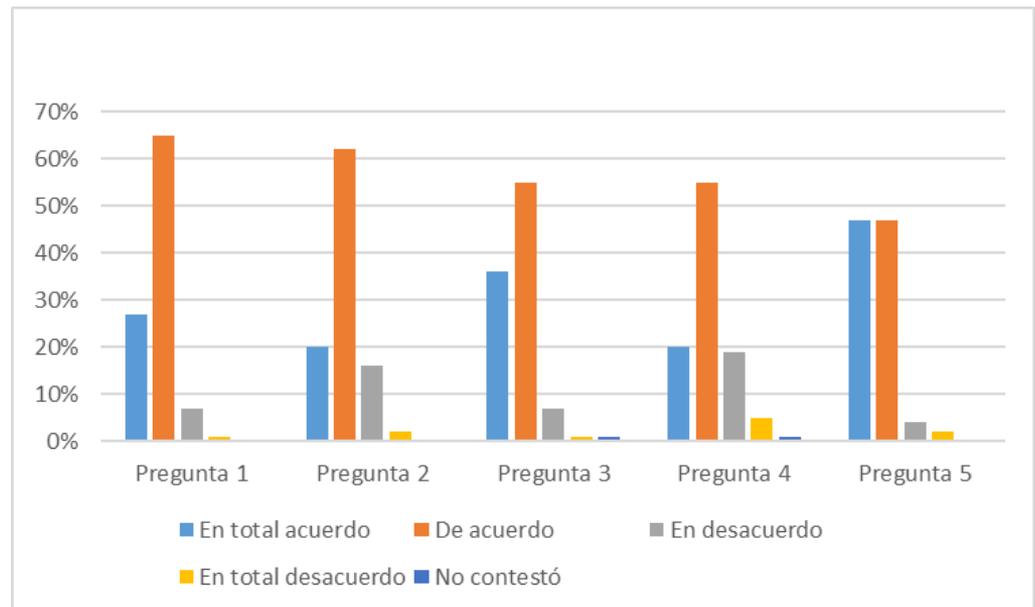
*En promedio, el 87 % de los encuestados está de acuerdo o en total de acuerdo con las afirmaciones sobre satisfacción relacionadas con la CREG.*

Respuesta totalmente de acuerdo y de acuerdo		
	2do semestre 2018	1er semestre 2019
1. La información que recibe por parte de la CREG es veraz y profunda	88%	92%
2. La información que brinda la CREG es clara	81%	82%
3. Sus peticiones y/o preguntas son atendidas con amabilidad	83%	91%
4. El tiempo de respuesta a sus inquietudes es satisfactorio	70%	75%
5. La actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente	89%	94%
PROMEDIO:	82%	87%



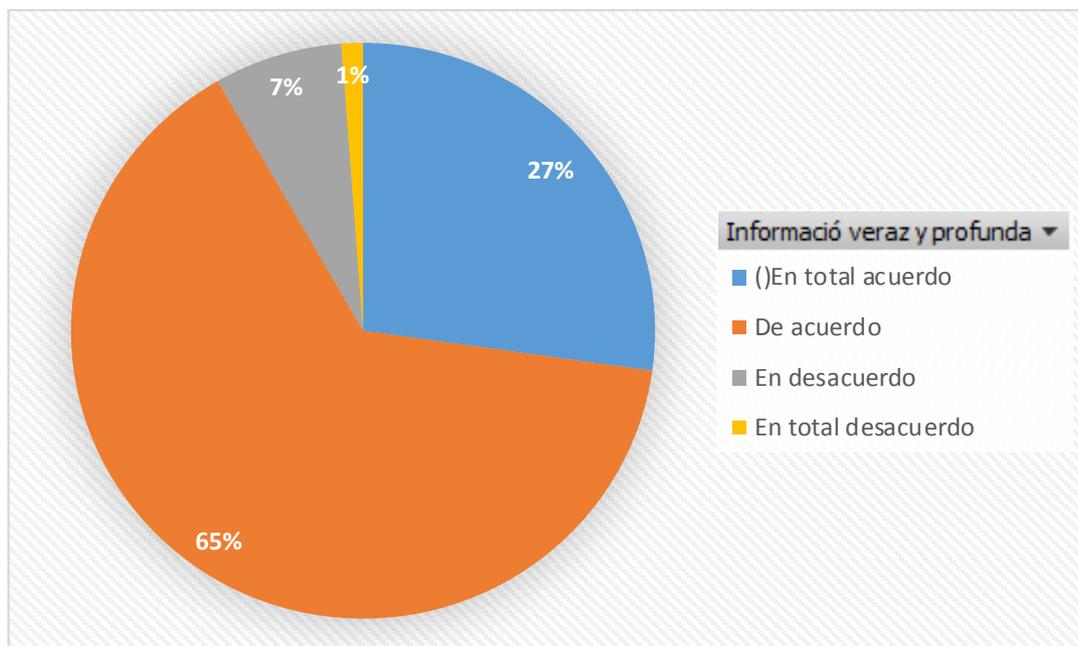
- Se superó el porcentaje de satisfacción de los usuarios en 5 puntos con relación al semestre anterior.
- La pregunta con menor satisfacción corresponde a tiempo de respuesta a las inquietudes, sin embargo, aumentó 5 puntos con respecto al semestre anterior.
- La mejor calificación la tiene la pregunta “La actitud de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente.

Pregunta	En total acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo	No contestó
1. La información que recibe por parte de la CREG es veraz y profunda	27%	65%	7%	1%	0%
2. La información que brinda la CREG es clara	20%	62%	16%	2%	0%
3. Sus peticiones y/o preguntas son atendidas con amabilidad	36%	55%	7%	1%	1%
4. El tiempo de respuesta a sus inquietudes es satisfactorio	20%	55%	19%	5%	1%
5. La actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente	47%	47%	4%	2%	0%



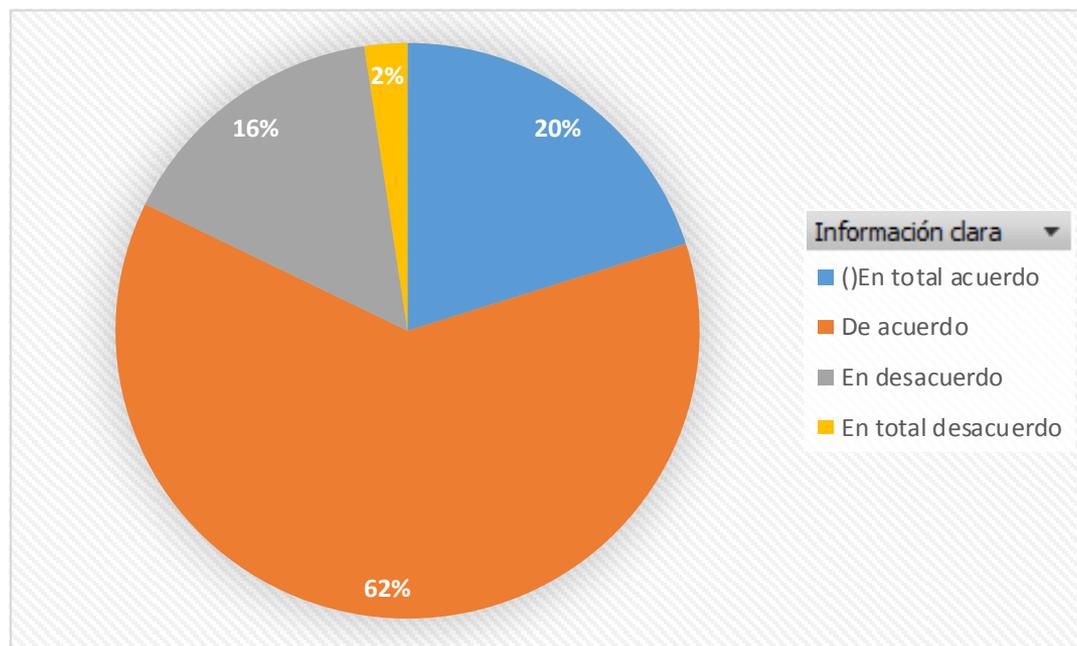
La información que recibe por parte de la CREG es veraz y profunda

Etiquetas de fila	Cuenta de Informació veraz y profunda	%	Promedio
( )En total acuerdo	46	27%	92%
De acuerdo	109	65%	
En desacuerdo	12	7%	8%
En total desacuerdo	2	1%	
<b>Total general</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>	



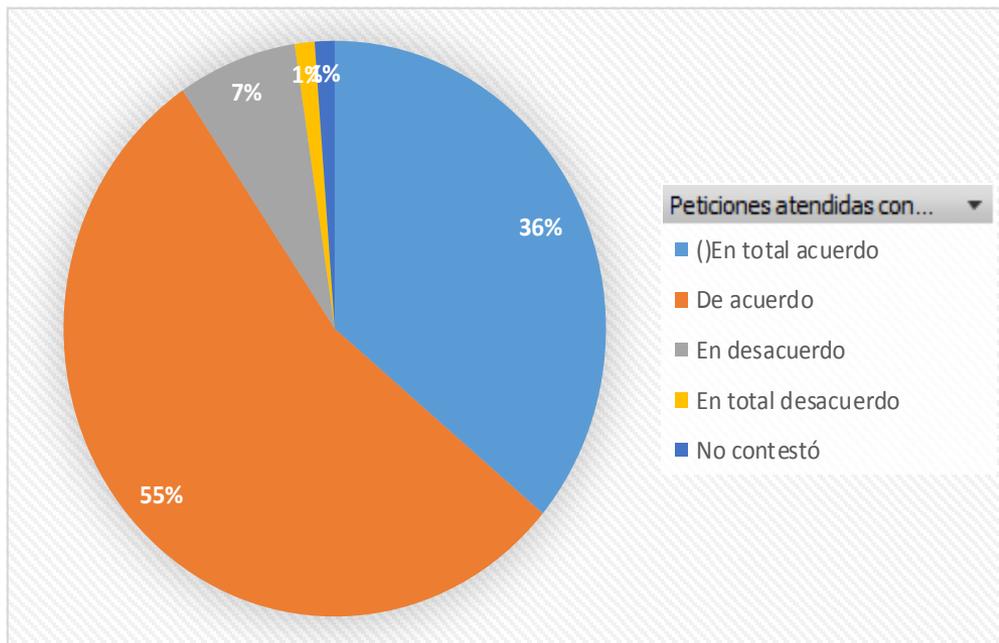
La información que brinda  
la CREG es clara

Etiquetas de fila	Cuenta de Información clara	%	Promedio
( )En total acuerdo	34	20%	82%
De acuerdo	105	62%	
En desacuerdo	26	16%	18%
En total desacuerdo	4	2%	
<b>Total general</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



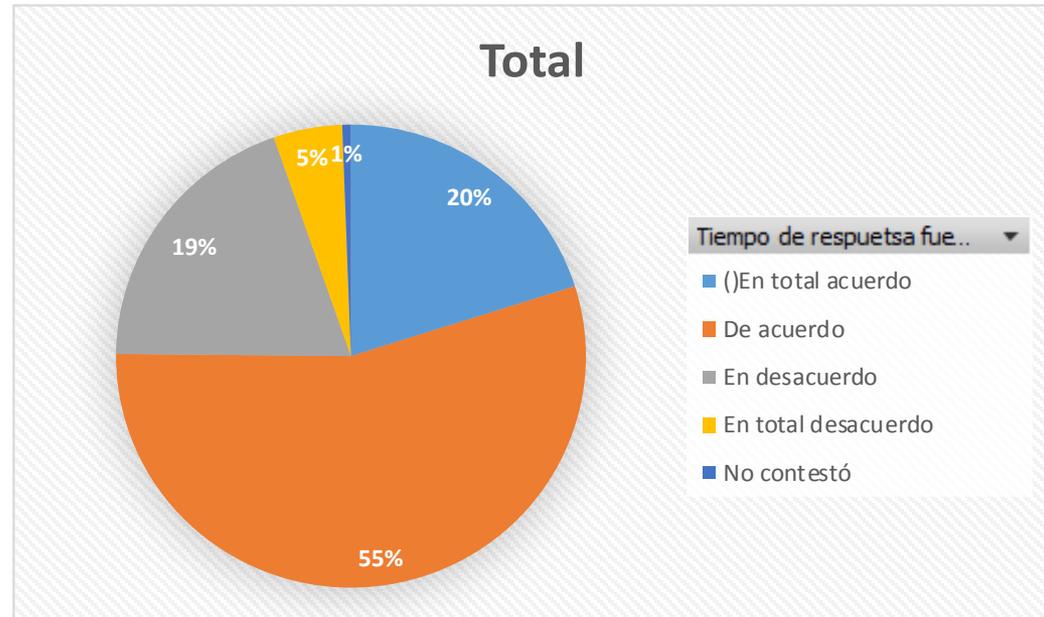
Sus peticiones y/o preguntas son atendidas con amabilidad

Etiquetas de fila	Cuenta de Peticiones atendidas con amabilidad: %	Promedio
( )En total acuerdo	61 36%	91
De acuerdo	92 55%	
En desacuerdo	12 7%	8
En total desacuerdo	2 1%	
No contestó	2 1%	1
<b>Total general</b>	<b>169 100%</b>	<b>100</b>



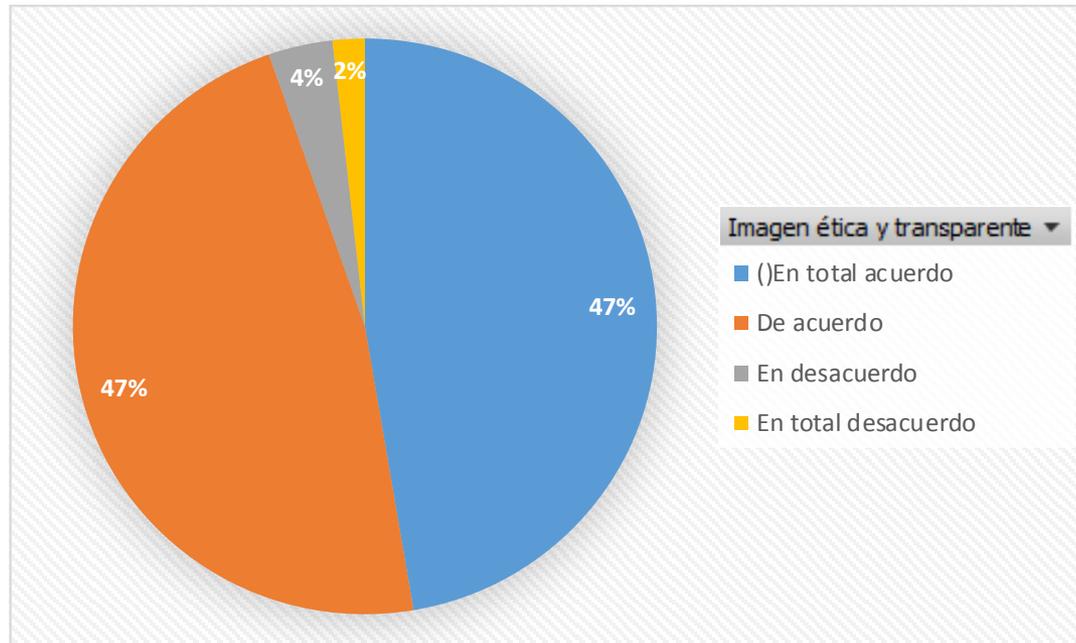
El tiempo de respuesta a sus inquietudes es satisfactorio

Etiquetas de fila	Cuenta de Tiempo de respuesta fue satisfactorio	%	Promedio
( )En total acuerdo	34	20%	75
De acuerdo	93	55%	
En desacuerdo	33	19%	24
En total desacuerdo	8	5%	
No contestó	1	1%	1
<b>Total general</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>



La actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente

Etiquetas de fila	Cuenta de Imagen ética y transparente	%	Promedio
( )En total acuerdo	80	47%	94
De acuerdo	80	47%	
En desacuerdo	6	4%	6
En total desacuerdo	3	2%	
<b>Total general</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>



¿Por qué considera que la actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente?

Positivo			
Buen servicio	Por la objetividad y la recepción a inquietudes basado en apreciaciones técnicas y regulatorias sin sesgo a algún agente del mercado	La CREG es uno de los reguladores más respetados de América Latina y no ha habido casos de corrupción o falta de ética.	siempre atienden profesionalmente.
Claridad con relación a las inquietudes solicitadas.	por que buscan siempre el mejoramiento en cuanto a regulación de energía y mercado	La imagen de la entidad se asocia a la gestión técnica de las políticas del sector, por ende se aleja de la imagen desfavorable de las demás entidades públicas.	Siempre encuentro respuesta a mis inquietudes
El personal es capacitado, conocen el tema, son honestos y transparentes.	Porque siendo una entidad publica adjunta a la presidencia de la Republica, su comportamiento esta alejado de la politiqueria, actua con criterio técnico y ecuánime, interpretando claramente el mandato constitucional para lo que fue creada.	La seriedad de todas las publicaciones y la manera de llevar a cabo las lineaciones para llevar la industria energética a su mayor y mas grande estatus lo corrobora.	Siempre se tiene la disponibilidad del personal para aclarar las dudas
El personal es muy atento y comprensivo con las inquietudes sobre la información requerida de la CREG	profesionales, con experiencia y estudiosos de los temas regulatorios.	Las decisiones son tomadas por un cuerpo colegiado, públicas y sustentadas.	Son funcionarios muy amables antes las solicitudes y aclaraciones.
es organizada, rinde cuentas, comunica sus actos a los grupos de interés	Proyectan una imagen muy profesional.	Las respuestas claras reflejan el buen ambiente de la compañía	Son muy diligentes en todo diferente a la SSPD los cuales le cuelgan a uno el teléfono en muchas ocasiones
LA CREG ES UNA ENTIDAD SERIA, RESPONSABLE Y CONFIABLE	Reflejan la autonomía y ética que debe tener toda entidad	Muy profesionales	Son muy profesionales y respetuosos
La CREG es uno de los reguladores más respetados de América Latina y no ha habido casos de corrupción o falta de ética.	siempre atienden profesionalmente.	No he visto ninguna investigación a la entidad.	Son objetivos, atentos a las sugerencias y requerimientos
La imagen de la entidad se asocia a la gestión técnica de las políticas del sector, por ende se aleja de la imagen desfavorable de las demás entidades públicas.	Siempre encuentro respuesta a mis inquietudes	No se evidencian comportamientos inadecuados a este respecto	Trato con respeto y respuestas adecuadas y claras
La seriedad de todas las publicaciones y la manera de llevar a cabo las lineaciones para llevar la industria energética a su mayor y mas grande estatus lo corrobora.	Siempre se tiene la disponibilidad del personal para aclarar las dudas	Las decisiones son tomadas por un cuerpo colegiado, públicas y sustentadas.	Son funcionarios muy amables antes las solicitudes y aclaraciones.
Muy profesionales	Son muy profesionales y respetuosos	Las respuestas claras reflejan el buen ambiente de la compañía	Son muy diligentes en todo diferente a la SSPD los cuales le cuelgan a uno el teléfono en muchas ocasiones
No he visto ninguna investigación a la entidad.	Son objetivos, atentos a las sugerencias y requerimientos	No se evidencian comportamientos inadecuados a este respecto	Trato con respeto y respuestas adecuadas y claras

¿Por qué considera que la actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente?

Negativo	
Aunque se comprende que el volumen de trabajo de la CREG es muy alto, algunas peticiones tardan mucho y se pierden claridades requeridas	No cumple con los tiempos de ley para las respuesta.
En su mayoría de ocasiones, se atropella al usuario cuando con sus formalismos se pretende asumir que el usuario lo debe saber todo, cuando es la Empresa la que debe educar al usuario o suscriptor para que haga uso adecuado de los servicios	por que ante alguna solicitud de información se demoran mucho en contestar y la respuesta es: consulte la resolución XX que allí encuentra la respuesta ... obviamente uno ya leyó la resolución XX con anterioridad pero al no haber claridad por eso se dirige uno a la CREG
Falta claridad en algunos aspectos	Realice una pregunta telefónicamente y me dieron una respuesta y cuando un representante a La Cámara por el departamento del Cúcuta realizo la misma pregunta le dieron una respuesta totalmente contraria
La CREG se ha caracterizado por no brindar de manera publica y transparentemente la información base de sus Resoluciones, lo que en muchas ocasiones dificulta cualquier discusión o discernimiento	Respecto de la pregunta 4 debo indicar que la CREG nunca contesta de fondo las solicitudes de concepto que se le hacen, al punto que se prefiere consultar en temas propios de su competencia, a entidades como la SSPD y el MME

¿Por qué considera que la actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente?

Neutro	
En general mi percepción es muy satisfactoria, el único punto a mejorar es la disponibilidad del personal para atender las dudas y observaciones	La ética es fundamental para una entidad pública
Es una entidad del gobierno que debe cumplir directrices del MME y del DNP	Solo suben impuestos , recaudan mas dinero y no invierten en modernizar las redes eléctricas
Hay mucha complicación en los conceptos y formulación	
Importante la oportunidad de los conceptos.	

## Comentarios:

La siguiente láminas compila comentarios a tener en cuenta por parte de los líderes de proceso a quienes se les expone esta presentación.

Agradecemos el mantenernos informados	En general las respuestas son Claras pero en algunas ocasiones las respuestas son fiel copia de la resolución y no se logra tener la claridad de lo consultado.
Agradecería poder tener comunicación verbal con la persona que está respondiendo para entender bien las respuestas entregadas	es muy necesario mejorar la comunicación entre la CREG y sus usuarios
Al realizar una consulta los periodos de respuesta de la compañía son aproximadamente 2 meses. Mucho tiempo, teniendo en cuenta que deberían demorarse a lo mucho 15 días hábiles.	Generar mas boletines a mi correo ya que son pocas las que me llegan.
Como miembro del sub comité de medición del CNO la CREG ha demorado algunas respuestas ha propuestas específicas	Gracias por la gestión.
Con respecto a la pregunta 2, cuando se hacen consultas, hay ocasiones en que la CREG se sale por las ramas y no responde claramente a las preguntas formuladas.	Hay oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta. Si bien la agenda es muy exigente, deben buscarse solucionar el tema pues ello impacta no solo la productividad de las empresas, sino también la imagen del regulador.
Desearíamos como usuarios que se disminuya el valor unitario del kilovatio, ya que se esta aumentado demasiado el valor de la factura de Energia por su alto costo.	Impresionantemente diligentes sin embargo a veces fallan las plataformas informáticas de las tarifas por ejemplo.
El soporte tecnológico es muy deficiente	La Creg debería hacer más presencia en la provincia.
Electricaribe solo factura el valor aumentado en los KWh que la creg les impone	la CREG es una entidad confiable y muy proactiva felicitaciones
EN DOS OPORTUNIDADES HE REQUERIDO INFORMACION PRECISA Y LA RESPUESTA DE LA CREG HA SIDO SATISFACTORIA.	La CREG está atendiendo los temas necesarios para que el sector energético y de gas mejoren, está realizando un mejor trabajo en cuanto a la comunicación y acercamiento con los sectores para integrar las mejores prácticas e ideas a implantar. Los errores que a mi juicio está cometiendo es la microrregulación, entendiéndola como el querer controlar todas las variables del mercado, lo cual resta flexibilidad, competitividad, eficiencia y posibilidad de innovación, y aumenta la operatividad; por otro lado, ha demorado mucho la discusión y actualización de temas prioritarios para el sector en que participo, como son las tarifas de distribución y comercialización de gas
En éste país no solo los profesionales tienen buenas ideas, Desafortunadamente a éstos no hay quien los apoye.	La CREG puede mejorar en los tiempos de respuesta a las solicitudes de aclaraciones y conceptos sobre la interpretación que se le puede hacer a las diferentes regulaciones que expide dicha entidad
Las respuestas de la CREG, no responden con claridad las peticiones. Cuando se ha solicitado información no la suministran, se escudan en que fue remitida en tal año, en tal comunicación. Las empresas cambian y las dinámicas de archivo no permiten ubicar información, por esto se solicita . Fue tortuoso la búsqueda de la información para la resolución CREG 015 de 2018. La CREG no colaboró.	

\* Los comentarios se presentan conforme fueron redactados por los encuestados.

Mas etica y humanizacion del servivio de atencion al usuario.	Por que no me ayudan a mejorar la super servicios,y a comunicarme con la señora super intendente, gracias.
Mayor agilidad en las consultas.	Publicar oportunamente en la pagina WEB los conceptos emitidos por la CREG ya que desde hace dos años es muy pobre la información en la pagina. y es una fuente muy importante para no repetir consultas a la CREG.
Me gustaria que las resoluciones y circulares previas tuvieran una socializacion mas amplia y participativa.	Que den mas capacitación y acompañamiento en los documentos regulatorios que se emiten, ya que empresas pequeñas como la que pertenezco los recursos fiscos, tecnológicos y de personal especializado en ciertas áreas es escaso, o no existe, quedan muchas dudas, contratar asesorías es bastante costoso.
Me gustaría que las respuestas verbales, concuerden con las respuestas escritas, sin importar quien las realice.	Respecto de la pregunta 4 debo indicar que la CREG nunca contesta de fondo las solicitudes de concepto que se le hacen, al punto que se prefiere consultar en temas propios de su competencia, a entidades como la SSPD y el MME
Solo faltaria mas publicidad y mas protagonismo acerca de las energias renovables, dar esa parte de tranquilidad que aun le falta a la gente del comun para confiar por completo en estas maravillosas fuentes alternativas de energia.	<p>Respuesta 1: Los conceptos en general podrían tener más profundidad, pues algunas veces se limitan a volver a escribir el texto de la resolución y su conclusión no se argumenta debidamente.</p> <p>Respuesta 2: Los conceptos podrían ser más claros, pues algunas veces son tan ambiguos como la norma sobre la cual éste se solicita. Adicionalmente, es importante que cuando se brindan conceptos por falta de claridad de las resoluciones, éstos se incorporen en nuevas resoluciones, para que las resoluciones sean suficientes e integrales, y para que lo que dictan los conceptos sea de dominio público y hagan parte de la reglamentación.</p> <p>Respuesta 4: Los tiempos de respuesta habitualmente son muy extensos (más de 2-3 meses). Incluso, hay temas para los que transcurren años sin tener una respuesta.</p>
Solo que en la redacción de las normas a veces son confusos y hacen difícil lo fácil. Exageran con el tecnicismo sin desconocer que el lenguaje, particularmente del sector eléctrico es denso y pesado.	se debe atender de manera mas expedita las inquietudes de la comunidad, la comunicación debe ser mas oportuna y transversal (creg-empresas-usuarios) es necesario mayor control materia de regulación a las empresas
No existe una valoración B/C clara y contundente de los actos administrativos a expedir, como lo exige la OCDE.	Se hace demasiado difícil encontrar una resolución ya que no tienen título, repiten la numeración y son modificadas por muchas otras resoluciones.
No todas las Resoluciones y Circulares son notificadas a través de la suscripción. Agradecería recibir las notificaciones de todos los documentos y eventos realizados por la CREG	Se recomienda que los funcionarios de la CREG se acerquen a las operaciones de los diferentes segmentos de mercado, de manera que puedan tener una mejor vision de lo que regulan.
Poco avance en la Transparencia de la CREG	Se sugiere presentar avance a la agenda regulatoria y/o actualización trimestralmente.
Sería muy bueno que realizarán talleres en las ciudades donde no se cuenta con presencia directa de la CREG	Se tardan demasiado dando respuesta a las circulares solicitadas por entidades regulatorias

\* Los comentarios se presentan conforme fueron redactados por los encuestados.



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

# GRACIAS

-  @ComisionCREG
-  [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co)
-  [creg@creg.gov.co](mailto:creg@creg.gov.co)



DC-CER177419

