

## Primer semestre de 2018



### Cubrimiento

Territorio Nacional



### Target

Entidades Adscritas pares



### Target

Gobiernos locales y regionales



### Target

Legislativo: senadores y representantes

### Metodología |

*Cuantitativa:* Encuesta web y por correo



### Target

Usuarios/Vocales



### Target

Agentes



### Target

Gobierno Nacional

## Fecha trabajo de campo

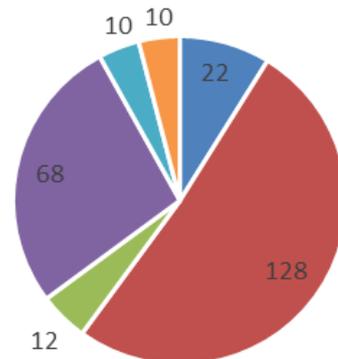
2 DE ENERO – 30 DE JUNIO DE 2018

### Encuesta de satisfacción Primer semestre 2018

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7
Organización a la que pertenece *	recibe por parte de la CREG es veraz y profunda	La información que brinda la CREG es clara	preguntas son atendidas con amabilidad	respuesta a sus inquietudes es satisfactorio	personal de la CREG corresponde a la	Existe interés por prestar un buen servicio	¿Conoce la agenda regulatoria?
Empresa regulada	En total acuerdo	En total acuerdo	En total acuerdo	En total acuerdo	En total acuerdo	En total acuerdo	Si
Entidad del Estado	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	No
Proveedor o consultor	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Comentarios
Medios de comunicación	En total desacuerdo	En total desacuerdo	En total desacuerdo	En total desacuerdo	En total desacuerdo	En total desacuerdo	
Academia					¿Por qué?		
Funcionario CREG							
Vocal de control							
Usuario							
Gremios							
Otro:							

**Fecha  
trabajo de  
campo**2 DE ENERO – 30  
DE JUNIO DE 2018

Grupo encuestado



■ Academia

■ Empresa regulada

■ Entidad del Estado

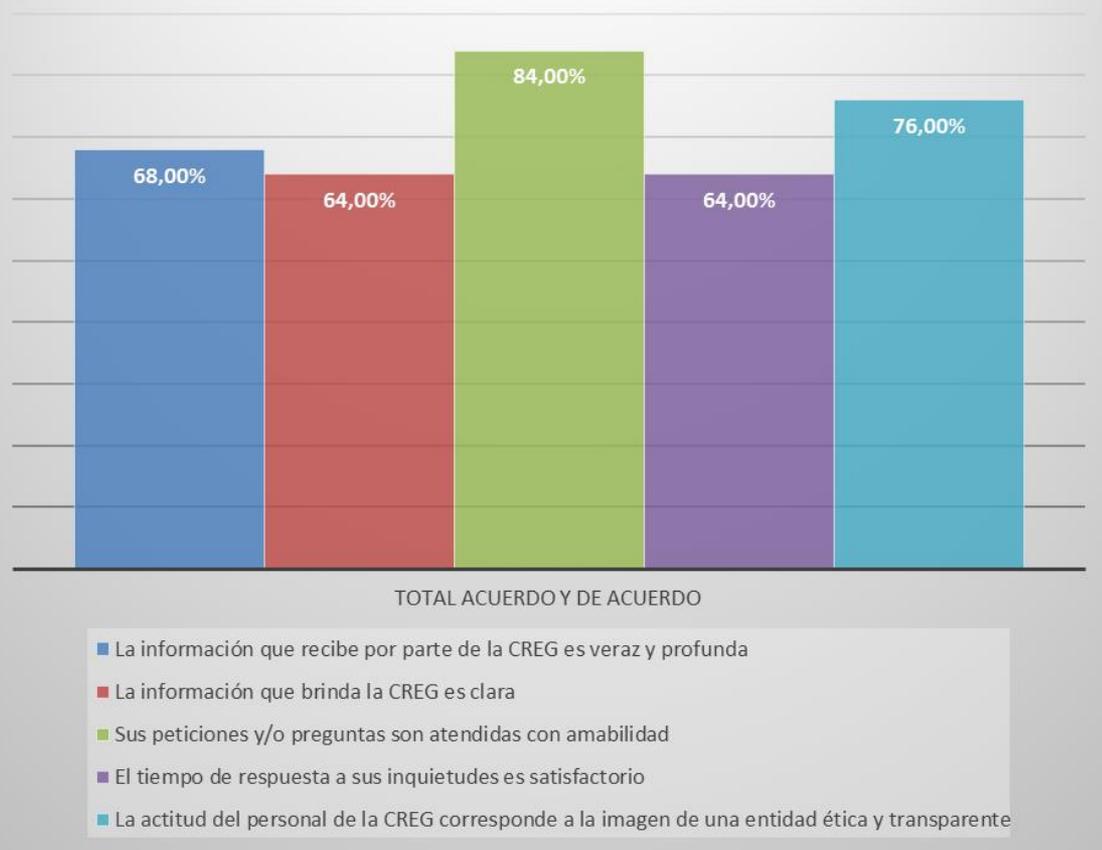
■ Usuario

■ Vocal de control

■ Proveedor o consultor

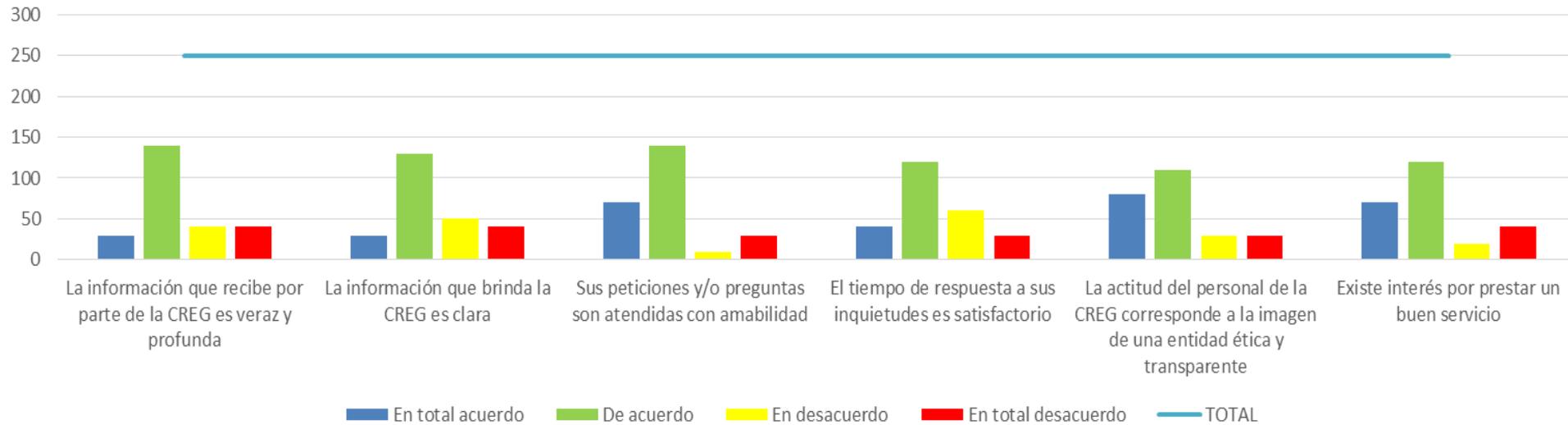
	TOTAL ACUERDO Y DE ACUERDO
La información que recibe por parte de la CREG es veraz y profunda	68,00%
La información que brinda la CREG es clara	64,00%
Sus peticiones y/o preguntas son atendidas con amabilidad	84,00%
El tiempo de respuesta a sus inquietudes es satisfactorio	64,00%
La actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente	76,00%

## Consolidado encuesta satisfacción Primer semestre 2018

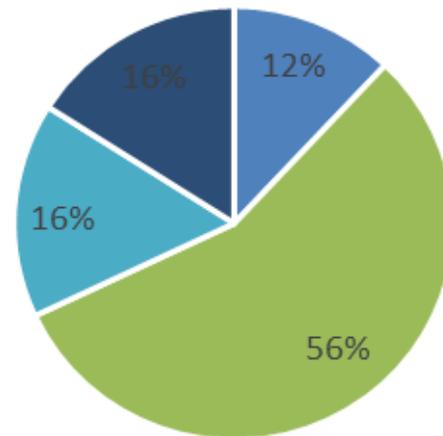


***El 84% de los encuestados está satisfecho con la amabilidad de los servidores de la CREG al relacionarse con el cliente externo y un 76% resalta la ética y la transparencia de la entidad.***

## Encuesta de satisfacción CREG cliente externo Primer semestre 2018

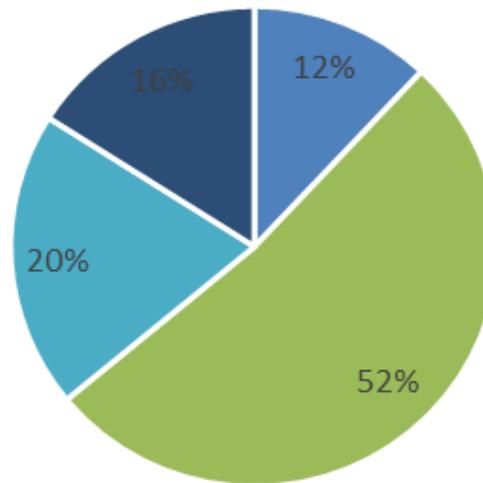


La información que recibe por parte de la CREG  
es veraz y profunda



■ En total acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ En total desacuerdo

### La información que brinda la CREG es clara



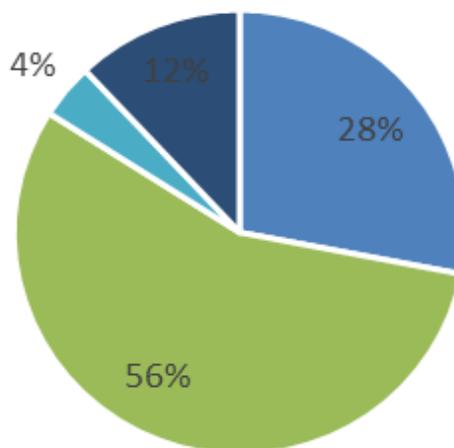
■ En total acuerdo

■ De acuerdo

■ En desacuerdo

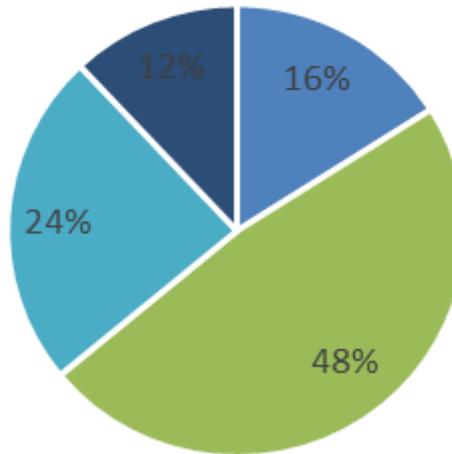
■ En total desacuerdo

Sus peticiones y/o preguntas son atendidas con amabilidad



■ En total acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ En total desacuerdo

El tiempo de respuesta a sus inquietudes es satisfactorio



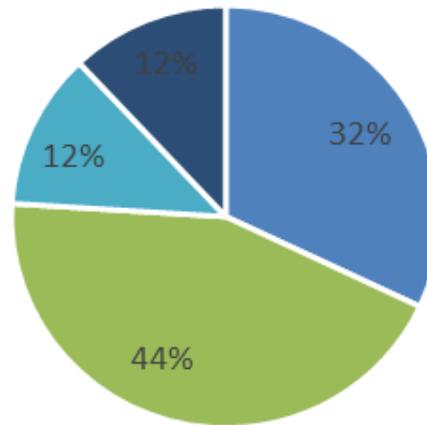
■ En total acuerdo

■ De acuerdo

■ En desacuerdo

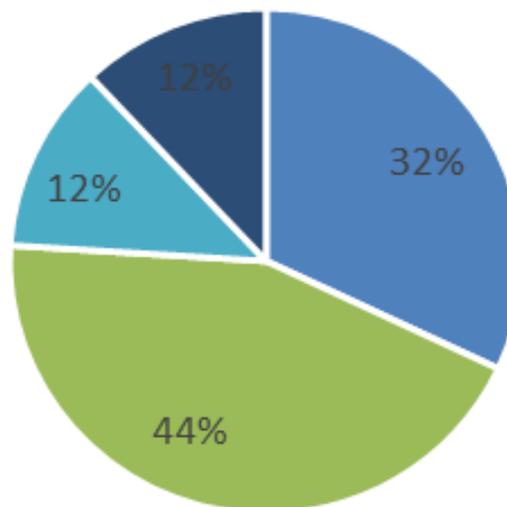
■ En total desacuerdo

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



■ En total acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ En total desacuerdo

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



■ En total acuerdo

■ De acuerdo

■ En desacuerdo

■ En total desacuerdo

## Comentarios:

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

Comentarios	Acciones a implementar	Soportes de las acciones
<p>Muy bueno el servicio informativo de las actualizaciones regulatorias vía email y debieran también informar por ese medio los boletines o comunicados de prensa de la Comisión. Se sugiere también generar correo informativo cuando se actualicen los 'Conceptos Creg' que se publican en la página web. Gracias</p>	<p>Se actualiza de manera permanente la base de datos y se difunden contenidos en nuevos medios, por ejemplo la cuenta oficial de Twitter de la CREG</p>	<p><a href="http://www.creg.gov.co/index.php/ciudadano/suscripciones-creg">http://www.creg.gov.co/index.php/ciudadano/suscripciones-creg</a></p>
<p>Se requiere mayor apertura y discusión profunda de los temas con los agentes antes de plasmar las propuestas en resoluciones para comentarios</p>	<p>La Comisión publica para consulta las propuestas regulatorias, así como los documentos de análisis que soportan la información.</p>	<p><a href="http://apolo.creg.gov.co/Publicaciones/Documentos-Resoluciones?OpenView&amp;Sort=1&amp;Count=30&amp;Expand=1#1">http://apolo.creg.gov.co/Publicaciones/Documentos-Resoluciones?OpenView&amp;Sort=1&amp;Count=30&amp;Expand=1#1</a></p>
<p>Desde mi punto de vista, la CREG equivale a Extrema Burocracia, Ineficiencia, Siglos de Atraso Tecnológico frente a reguladores como la NVE de Noruega o la OFGEM de Inglaterra.</p>	<p>Se refuerza la información a la ciudadanía con la publicación de información institucional audiovisual que expone el rol de la CREG en los sectores que regula</p>	<p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=yJM8qVeCHzg">https://www.youtube.com/watch?v=yJM8qVeCHzg</a></p>
<p>Cuando se acude a una oficina de servicio al cliente, toca esperar hasta medio día para ser atendido, y no se ve ningún mejoramiento al respecto</p>	<p>Se refuerza la información a la ciudadanía con la publicación de información institucional audiovisual que expone el rol de la CREG en los sectores que regula</p>	<p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=CSRw1-sA8Jk">https://www.youtube.com/watch?v=CSRw1-sA8Jk</a></p>
<p>no realizan socialización de la fórmula tarifaria por lo que los usuarios finales deben tomar como norma de fe los precios que a bien tenga el comercializador, le botan la pelota a superviciosla fuente del problema esta en no conocer la aplicación de fórmula.</p>	<p>La Comisión publica para consulta las propuestas regulatorias, así como los documentos de análisis que soportan la información.</p>	<p><a href="http://apolo.creg.gov.co/Publicaciones/Documentos-Resoluciones?OpenView&amp;Sort=1&amp;Count=30&amp;Expand=1#1">http://apolo.creg.gov.co/Publicaciones/Documentos-Resoluciones?OpenView&amp;Sort=1&amp;Count=30&amp;Expand=1#1</a></p>

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

# GRACIAS

 @ComisionCREG

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