



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas

# **Informe Percepción de la CREG Diciembre 2017**

**Elaborado por la firma YANHAAS  
Para la Comisión de Regulación de  
Energía y Gas**

**En el marco del Contrato 2017-098**

## FICHA TÉCNICA – CARACTERÍSTICAS DE CAMPO



### Objetivo General

*Diagnosticar y medir el proceso misional de regulación por parte de los clientes internos y externos de la CREG y proponer una estrategia en la que se identifique oportunidades de mejora con base en los resultados de la medición.*



### Cubrimiento

Territorio Nacional



### Fecha trabajo de campo

20 de Nov a 11 dic de 2017



### Metodología

*Mix cualitativo y Cuantitativo acorde al segmento abordado*



### Target

Empresas reguladas

### Muestra

145



### Metodología

*Cuantitativa: encuesta telefónica*



### Target

Usuarios y vocales de control

### Muestra

200



### Metodología

*Cuantitativa: encuesta telefónica*

## FICHA TÉCNICA – CARACTERÍSTICAS DE CAMPO



### Metodología

*Cualitativa:* Entrevista en profundidad telefónica y  
Presencial



### Target

Gobierno Nacional

**Muestra  
Alcanzada** <sup>7</sup>



### Target

Gobiernos locales y  
regionales

**Muestra  
Alcanzada** <sup>11</sup>



### Target

Entidades Adscritas pares

**Muestra  
Alcanzada** <sup>12</sup>

## FICHA TÉCNICA – CARACTERÍSTICAS DE CAMPO



### Target

Legislativo: senadores  
y representantes

**Muestra  
Propuesta** 12

**Muestra  
Alcanzada** 7



### Target

Entes de Control

**Muestra  
Propuesta** 8

**Muestra  
Alcanzada** 2



### Target

Gremios

**Muestra  
Propuesta** 18

**Muestra  
Alcanzada** 18



### Target

Medios de comunicación

**Muestra  
Propuesta** 28

**Muestra  
Alcanzada** 17

## FICHA TÉCNICA – CARACTERÍSTICAS DE CAMPO



### Target

Academia

Muestra  
Propuesta

12

Muestra  
Alcanzada

9



### Campo Cuantitativo

- Duración: 15 minutos
- Número de encuestadores: 10



### Campo Cualitativo

- Duración: 20 min Aprox por entrevista
- No. Moderadores: 4

## CONOCIMIENTO DE LA CREG

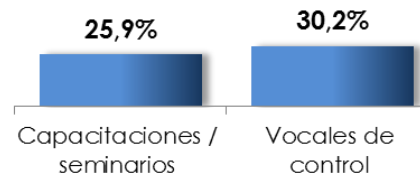
El **82,0%** sabe cual es la entidad encargada de regular la energía y el gas en Colombia (de estos el **90,2%** afirman que es La CREG); sin embargo disminuye el conocimiento a **76,0%** si se les pregunta por la entidad encargada de regular las tarifas de luz y gas en Colombia (de estos **82,2%** afirman que es La CREG).



El **91,5%** conoce La CREG y de los que dijeron que no la conocían el **35,3%** recordaron haberla escuchado cuando se les explicó que entidad era y sus funciones.

Br: 200

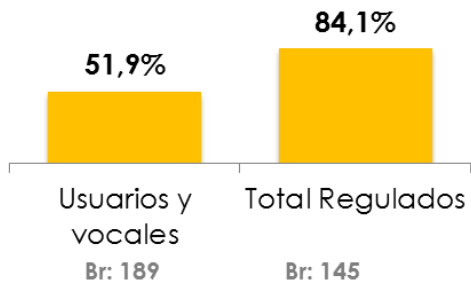
Los principales medios por lo que los encuestados conocieron a La CREG fueron los **Vocales de Control las capacitaciones y seminarios**.



Br: 189

**EL GRUPO OBJETIVO EVIDENCIA UN AUMENTO SIGNIFICATIVO DEL CONOCIMIENTO DE LA CREG CON RESPECTO AL AÑO PASADO**

## PÁGINA WEB



La mayoría de los entes Regulados han ingresado a la página web de La CREG, mientras que sólo la mitad de los usuarios y vocales de control han ingresado alguna vez a la página.

Los entes regulados se encuentran más satisfechos con la información obtenida por medio de la página web y ven este canal como efectivo sin embargo, el nivel de satisfacción de la mayoría de los usuarios y vocales también es alto.



Un 80,3% de los entes regulados encontraron toda la información que buscaban en la página, por otra parte el 76,5% de los usuarios y vocales pudieron hacerlo.

Las capacitaciones pueden ser un medio para promocionar la página por medio de correos o mensajes de texto en donde se envíe un link que re-direccione a la página

Es fundamental tener la página web actualizada

# SATISFACCIÓN CON REUNIONES Y TALLERES (REGULADOS)

El **20%** de los entes regulados opinan que los talleres brindan información clara acerca de sus resoluciones y procesos, así como el **11,7%** perciben que estos dan conocimiento a los usuarios acerca de las regulaciones.

TTB

77,9%

Divulgación de talleres a través de nuevas tecnologías

TTB  
Muy beneficiosos / 4

MTB  
3

BTB  
Para nada beneficioso/ 2

67,6%

Claridad de la información

TTB  
Muy clara / 4

MTB  
3

BTB  
Para nada clara/ 2

51,7%

Tiempo

TTB  
Muy oportuno / 4

MTB  
3

BTB  
Para nada oportuno/ 2

68,3%

Disposición de los asesores

TTB  
Totalmente satisfecho / 4

MTB  
3

BTB  
Totalmente insatisfecho/ 2

83,4%

Amabilidad de los asesores

TTB  
Totalmente satisfecho / 4

MTB  
3

BTB  
Totalmente insatisfecho/ 2

80,7%

Profesionalismo de los comisionados

TTB  
Totalmente satisfecho / 4

MTB  
3

BTB  
Totalmente insatisfecho/ 2

Br: 145



# CONOCIMIENTO DE LA CREG

## Conclusiones

En general, hay un conocimiento superficial sobre la misión y funciones de la CREG. La falta de información sobre sus pronunciamientos no permite establecer con propiedad sus logros o referirse a ella con los suficientes argumentos.

Es por esto que el segmento de Medios, especialmente los regionales, afirma que la CREG es una Entidad distante y desconocida para la comunidad.

El conocimiento sobre la CREG se deriva de:

- Difusión que hacen de la entidad los vocales de control
- Reconocimiento de las capacitaciones y seminarios realizados
- Actividad de la entidad en medios de comunicación. La publicidad de la CREG es reconocida por la mayoría de los usuarios, siendo la TV y los medios digitales ( Internet, YouTube y redes sociales), los principales medios de difusión.

## Recomendaciones

- Se recomienda hacer más visibles los seminarios y capacitaciones, haciendo uso de medios de comunicación como la televisión y redes sociales, con el objetivo de seguir potencializando estos canales de conocimiento.
- Considerando la recordación de la publicidad en YouTube, se sugiere potencializar este canal, tal vez replicando los talleres a través de este medio y/o generando contenidos sobre quién es la CREG y las regulaciones que emite.
- Se recomienda trabajar en una comunicación masiva que le informe a los ciudadanos en general que la entidad existe y cual es su misión.
- Desarrollar estrategias de comunicación orientadas a la difusión de su misión y trabajo realizado que permitan aumentar el conocimiento y visibilidad de la entidad en Colombia, trascendiendo así del papel regulador a una entidad que acompaña a las regiones.

# SATISFACCIÓN CON REUNIONES Y TALLERES

## Conclusiones

- Los entes regulados perciben los talleres y reuniones como el canal informativo por el cual se mantienen al tanto de las regulaciones y sus procesos de emisión
- Las nuevas tecnologías son bien valoradas para la divulgación de los talleres, este reconocimiento sobresale dentro del sector de energía eléctrica y combustibles
- Hay claridad en la información que se proporciona en los talleres /audiencias, para los que llega a ser más confusa es para los del sector de GLP y Combustibles.
- La satisfacción con lo oportuno de la duración de los talleres/audiencias, está dividida, los menos satisfechos con este aspecto son los del sector de Gas Natural y GLP
- En general los entes regulados están satisfechos con los asesores y los comisionados, ya que perciben que son amables, tienen buena disposición y en particular perciben el profesionalismo de los comisionados

## Recomendaciones

- En cuanto a la participación y aportes que realizan los entes regulados en los talleres /audiencias, son más los que manifiestan que sus aportes no están siendo tenidos en cuenta a la hora de emitir la regulación, esto se hace más fuerte en el sector de GLP y Combustible
- Mantener la asesoría es relevante, pues es el contacto directo que puede resolver sus inquietudes de manera confiable y oportuna.
- Especialmente se sugiere trabajar con el sector de combustible, que es en el que mayores insatisfacciones se puede evidenciar, en cuanto atención, y menos requisiciones de asesorías, pues esto puede a largo plazo generar lejanía con el sector.