

# Percepción de usuarios externos CREG

Primer semestre de 2017

**Fecha de recolección de datos:** 2 de enero a 30 de junio de 2017.

**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.



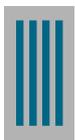
Número total de personas encuestadas: **135**



**Academia**  
4 encuestas



**Proveedores  
/consultores**  
22 encuestas



**Empresas  
reguladas**  
73 encuestas



**Usuarios**  
12 encuestas



**Entidades  
de Estado**  
12 encuestas

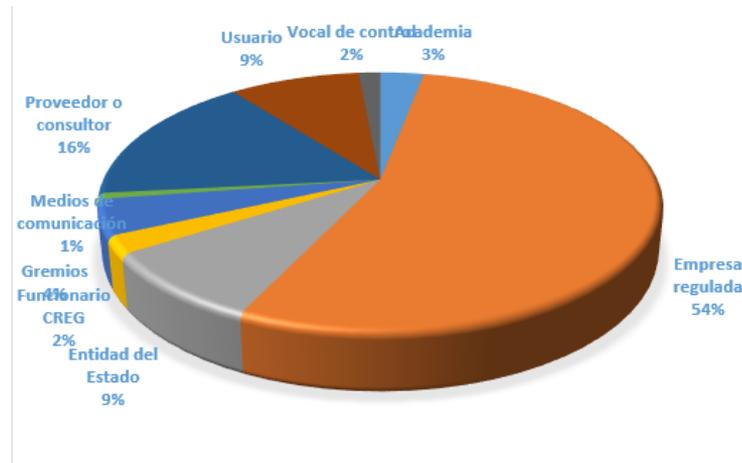


**Vocales de  
control**  
2 encuestas



**Gremios**  
6 encuestas

Porcentaje de personas encuestadas por grupo de interés



Academia: **3%**  
Regulados: **54%**  
E. Estado: **9%**  
Gremios: **2%**

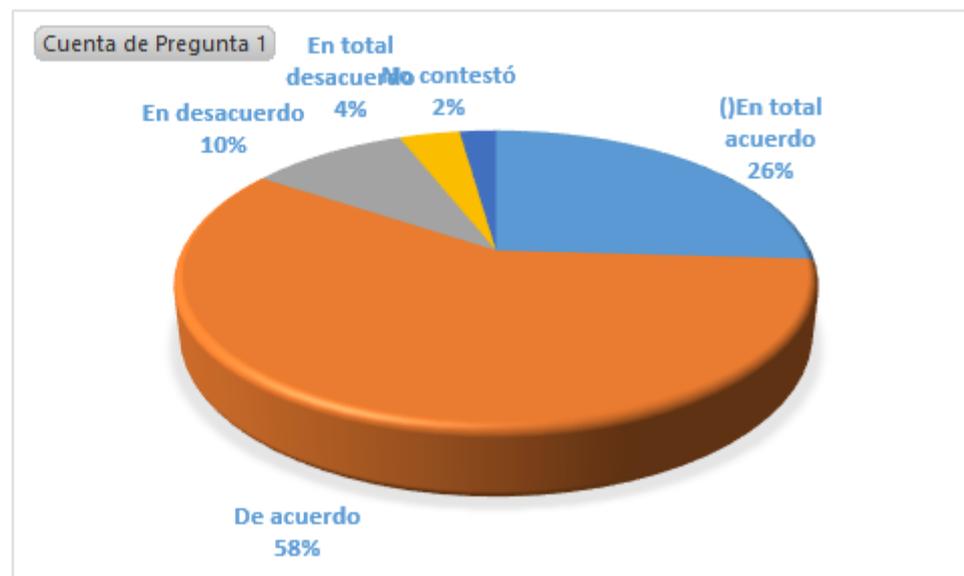
Proveedor: **16%**  
Usuario: **12%**  
Vocal de control: **2%**

- En el primer semestre de 2017 el **83%** de los encuestados se encuentra satisfecho con la información y el servicio brindado por la **CREG**.
- Se superó en **3** puntos porcentual la meta establecida en el indicador de satisfacción de usuarios.
- Se superó el porcentaje de satisfacción de los usuarios en **2** puntos con relación al semestre anterior.



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

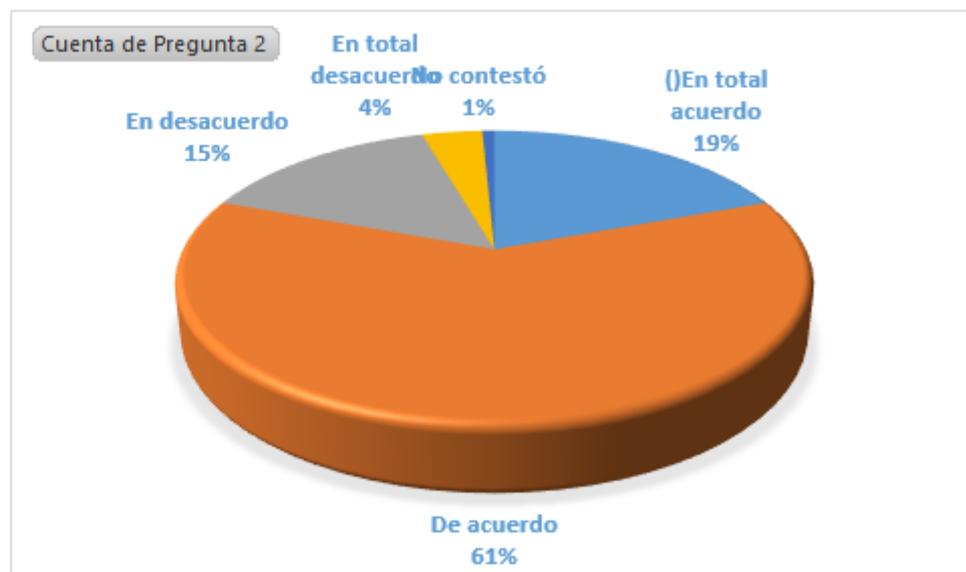
Etiquetas de fila	Cuenta de Pregunta 1	%
()En total acuerdo	35	26%
De acuerdo	79	58%
En desacuerdo	13	10%
En total desacuerdo	5	4%
No contestó	3	2%
<b>Total general</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>
<b>% de satisfacción</b>		<b>84%</b>



El **84%** de los encuestados está en total acuerdo o de acuerdo con esta afirmación.  
El **14%** de los encuestados está en desacuerdo o en total desacuerdo.

- La información que brinda la CREG es clara

Etiquetas de fila	Cuenta de Pregunta 2	%
( )En total acuerdo	26	19%
De acuerdo	83	61%
En desacuerdo	20	15%
En total desacuerdo	5	4%
No contestó	1	1%
<b>Total general</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>
<b>% de satisfacción</b>	<b>80%</b>	



El **80%** de los encuestados está en total acuerdo o de acuerdo con esta afirmación.  
El **19%** de los encuestados está en desacuerdo o en total desacuerdo.

- Sus peticiones y/o preguntas son atendidas con amabilidad

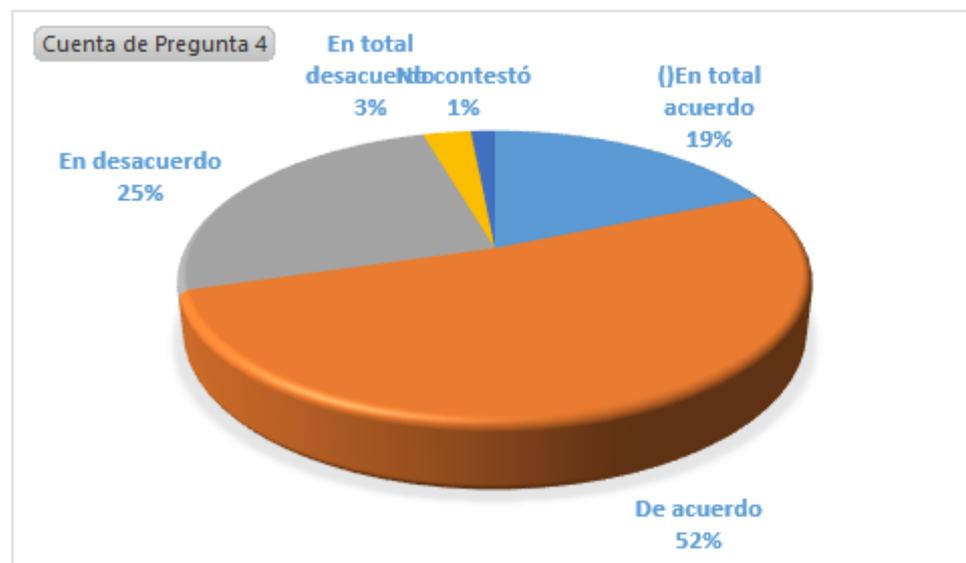
Etiquetas de fila	Cuenta de Pregunta 3	%
()En total acuerdo	47	35%
De acuerdo	73	54%
En desacuerdo	10	7%
En total desacuerdo	3	2%
No contestó	2	2%
<b>Total general</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>
<b>% de satisfacción</b>	<b>89%</b>	



El **89%** de los encuestados está en total acuerdo o de acuerdo con esta afirmación.  
El **9 %** de los encuestados está en desacuerdo o en total desacuerdo.

- El tiempo de respuesta a sus inquietudes es satisfactorio

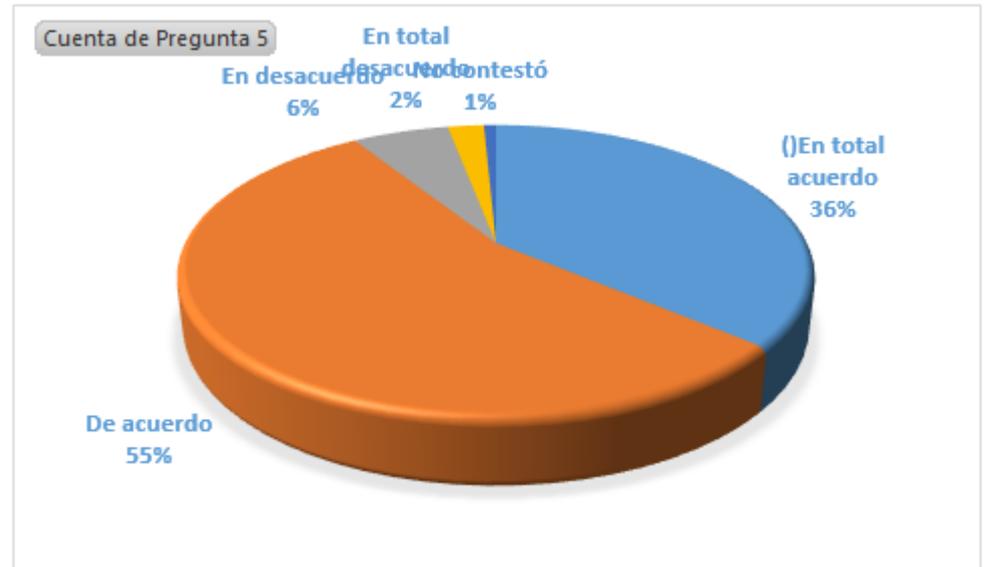
Etiquetas de fila	Cuenta de Pregunta 4	%
()En total acuerdo	25	19%
De acuerdo	70	52%
En desacuerdo	34	25%
En total desacuerdo	4	3%
No contestó	2	1%
<b>Total general</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>
<b>% de satisfacción</b>	<b>71%</b>	



El **71%** de los encuestados está en total acuerdo o de acuerdo con esta afirmación. El **28%** de los encuestados está en desacuerdo o en total desacuerdo.

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

Etiquetas de fila	Cuenta de Pregunta 5	%
( )En total acuerdo	49	36%
De acuerdo	74	55%
En desacuerdo	8	6%
En total desacuerdo	3	2%
No contestó	1	1%
<b>Total general</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>
<b>% de satisfacción</b>	<b>91%</b>	



El **91%** de los encuestados está en total acuerdo o de acuerdo con esta afirmación.  
El **8%** de los encuestados está en desacuerdo o en total desacuerdo.

- Existe interés por prestar un buen servicio

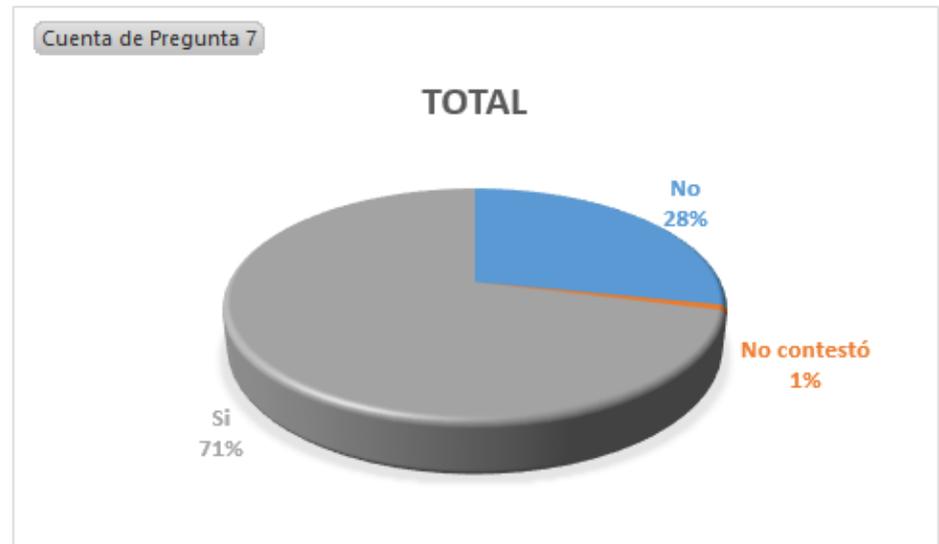
Etiquetas de fila	Cuenta de Pregunta 6	%
( )En total acuerdo	40	30%
De acuerdo	75	55%
En desacuerdo	12	9%
En total desacuerdo	3	2%
No contestó	5	4%
<b>Total general</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>
<b>% de satisfacción</b>	<b>85%</b>	



El **85%** de los encuestados está en total acuerdo o de acuerdo con esta afirmación.  
El **11%** de los encuestados está en desacuerdo o en total desacuerdo.

- ¿Conoce la agenda regulatoria?

Etiquetas de fila	Cuenta de Pregunta 7	%
No	38	28%
No contestó	1	1%
Si	96	71%
<b>Total general</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>



El **71%** de los encuestados **conoce** la agenda regulatoria.

El **28%** de los encuestados no la conoce.

## Comparación por semestres

Promedio de satisfacción 2do semestre 2016							
Pregunta	Veraz y profunda (%)	Claridad (%)	Amabilidad (%)	Tiempo de repuesta (%)	Ética y transparente (%)	Buen servicio (%)	Promedio (%)
Satisfacción	84	75	84	70	87	88	81
Insatisfacción	15	24	13	29	12	9	17
No respondió	1	1	3	1	1	3	5
Promedio de satisfacción 1er semestre 2017							
Pregunta	Veraz y profunda (%)	Claridad (%)	Amabilidad (%)	Tiempo de repuesta (%)	Ética y transparente (%)	Buen servicio (%)	Promedio (%)
Satisfacción	84	80	89	71	91	85	83
Insatisfacción	14	19	9	28	8	11	15
No respondió	2	1	2	1	1	4	2

Veraz y profunda	Claridad	Amabilidad	Tiempo de repuesta	Ética y transparente	Buen servicio	Promedio
------------------	----------	------------	--------------------	----------------------	---------------	----------

	Mayor satisfacción frente al semestre anterior
	Menor satisfacción frente al semestre anterior
	Se mantiene

	Calificaciones mas bajas
	Calificaciones mas altas

El indicador de satisfacción de usuarios de la Creg se mantiene por encima de la 80% (meta del indicador).

Con relación al semestre anterior aumentó la satisfacción general de los usuarios, principalmente en los siguientes aspectos:

- Claridad de la información generada por la Comisión:

El porcentaje de satisfacción pasó de 75 a 80 %.

- Sus peticiones y/o preguntas son atendidas con amabilidad:

El porcentaje de satisfacción pasó de 84 a 89 %.

La afirmación “existe interés por prestar un buen servicio” fue la única que disminuyó su porcentaje de satisfacción, pasando de 88 a 85%.

### El mayor índice de satisfacción se enfoca en:

- Sus peticiones y/o preguntas son atendidas con amabilidad:  
Aumentó con relación al semestre anterior
- Imagen de una entidad ética y transparente  
Alto porcentaje satisfecho frente a otras afirmaciones.  
Aumentó en comparación con el periodo anterior.

### El menor índice de satisfacción se enfoca en:

- El tiempo de respuesta a sus inquietudes es satisfactorio  
Aumentó solo 1 punto con relación al semestre anterior.
- La información que brinda la CREG es clara  
Aumentó 5 puntos con relación al semestre anterior.

## Comentarios:

Las siguientes láminas compilan una serie de comentarios a tener en cuenta por parte de los líderes de proceso a quienes se les expone esta presentación.



En total acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
En mi experiencia con temas con la CREG, siempre han propendido por asegurar transparencia, ética y han sido muy claros en sus propuestas y requerimientos.	Cuidan de respetar las normas y procedimientos, los funcionarios responden solamente lo que les corresponde de acuerdo a su cargo.	Cada cosa que hacen vuelve más y más complejo y costoso cualquier requerimiento para participar en el mercado de energía.	Al interior de la CREG se oculta la información a los miembros de gobierno y a la industria. La CREG no es transparente y no hay accountability por sus acciones.
La imagen de una empresa lo hace el trabajador de la entidad	Es la percepción que tengo	La considero una entidad sobrante dentro de Minminas, no es necesaria.	
Neutrales y equilibrados en comentarios, exposiciones y explicaciones	Los tiempos de atención de las solicitudes por parte de la CREG no son adecuados.	Ponen muchas trabas a la hora de regular y reglamentar un decreto	
Por la calidad de personal que trabaja en la entidad	Han mejorado de un tiempo para acá pero... todavía falta. Van por bien camino.	Desatienden reuniones previamente programadas sin ningún aviso que permita reprogramarlas, no facilitan la consecución de citas para reuniones que permiten aclarar y/o desarrollar puntos pendientes	
El personal de la CREG siempre ha respondido nuestras inquietudes de forma oportuna y veraz, así como nos ha recibido en sus oficinas con el profesionalismo, ética y transparencia que los ha caracterizado durante el tiempo que hemos interactuado con esta entidad.	Persona ético y con formación académica	Falta de transparencia	
Tienen el conocimiento y se apegan siempre a la norma	Siempre podría ser mejor pero se limitan a lo necesario sin ser audaces o innovadores en la atención.		
He tenido muy buena relación con esta entidad a lo largo del año.	Siempre se utilizan los canales de comunicación previstos por la entidad		
No hay respuestas a consultas particulares si no a través de comunicaciones oficiales.	Hay funcionarios que no están dispuestos a atender las llamadas y solicitudes de los usuarios		
Por su profesionalismo ante las solicitudes requeridas.	En general, las personas con las que tratamos demuestran integridad		
Las aclaraciones y solicitudes de información son manejadas y respondidas con diligencia y respeto, siempre apegas a la ley y el orden.	Tengo mis reservas frente a la independencia de estos frente a las empresas reguladas		
La atención de los profesionales es cordial, clara, confiable para la toma de decisiones de nuestra organización			
Hasta el momento me han sido respondidas todas mis expectativas sin ningún problema			
Los funcionarios ejercen su misión con respeto y valoran la dignidad de las personas atendidas			

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

Grupo de interés	positivo	negativo	Recomendaciones
Academia	...	..	...
Empresas reguladas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigán mejorando continuamente</li> <li>• Si hay interés y se nota. Conozco la agenda regulatoria pero no la cumplen en su totalidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con base al no cumplimiento de la agenda regulatoria, no se ve ningún interés ni comunicado relacionado por parte de la CREG, por ejemplo: no han indicado el periodo límite para la emisión de la nueva metodología de remuneración para el sector eléctrico que estaba en la agenda desde el año pasado y ha sido emitida a la fecha.</li> <li>• Las resoluciones expedidas por la CREG por lo general son muy confusas y dan a múltiples interpretaciones que hacen que surjan muchas modificaciones a una resolución, es importante que si bien sean revisadas por la parte jurídica, la parte técnica prevalezca, realizando simulaciones de posibles interpretaciones y para esto es importante que la gente que trabaje allí tenga pleno conocimiento del sector.</li> </ul> <p>En la normatividad expuesta por la CREG se evidencia miedo al cambio, si bien es necesario mantener una estabilidad regulatoria para las empresas e inversionistas existentes, ésta se puede mantener pensando en progreso a futuro y no estancarnos en la misma regulación que en algunos escenarios han traído problemas para el sector y altos costos para los usuarios finales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las respuestas a algunas solicitudes de concepto tardan mucho e incluso a veces no se obtiene respuesta.</li> <li>• La actitud de los comisionados no facilita la comunicación, entre otras cosas por su altivez frente a sus capacidades y conocimiento, evitando acercarse a los agentes y a sus correspondientes operaciones para que les permita tener un mejor y mayor conocimiento que se refleje en la regulación que producen.</li> <li>• El servicio de alertas de nuevas publicaciones de la página web no funciona correctamente ya que no da alerta a todas las nuevas publicaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando se envía un oficio a la creg en el portal de la CREG en donde se mira?</li> <li>• Sugerimos mejorar acceso a información en la página Web, más prácticos en tener información disponible de consulta (se ha venido mejorando)</li> <li>• Es importante que los documentos soportes salgan al mismo tiempo de la resolución.</li> <li>• La Creg debe propender tener reuniones periódicas o abrir espacios con las empresas reguladas para discutir temas.</li> <li>• Deben fortalecer la entidad para evitar atrasos en la expedición de resoluciones.</li> <li>• Parte de lo q deberían cambiar es que ante las inquietudes en las reuniones no manifiesten que lo pasen por escrito y que los talleres sean verdaderamente eso y no retóricas magistrales</li> <li>• La conocemos y nos gustaría tener la oportunidad de que estos temas se revisen de forma proactiva con los agentes del sector, considerando la experiencia y conocimiento de las distintas situaciones y coyunturas que se tienen desde el punto de vista de las empresas.</li> <li>• Se debería remitir la agenda de eventos que organiza la CREG de manera mensual</li> <li>• Por favor actualizar la agenda regulatoria y darle cumplimiento, temas como el precio de escasez, el CROM a 2T ya debería haber resolución al respecto y no se han pronunciado. Al cuadrar eventos que sean de interés general dar más capacidad, generalmente publican el evento a las 6 pm y al día siguiente a las 8 am ya está llenos los cupos. En las pocas veces que me he intentado comunicar con la CREG telefónicamente, no he recibido respuesta alguna.</li> <li>• Es necesario preguntar por separado por sector gas y eléctrico</li> <li>• Deberían atender más pronto los decretos y más los que tienen que ver con las energías renovables</li> <li>• Los tiempos de respuesta a las consultas son un poco lentos, consideramos que se podría mejorar este aspecto.</li> </ul>

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

Grupo de interés	positivo	negativo	Recomendaciones
Entidades del Estado		<ul style="list-style-type: none"> <li>La Agenda Regulatoria no sirve para nada. Es una lista de temas que pueden o no desarrollarse. De hecho es tan ambiciosa que no es seria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lo único que recomiendo es que se dé cumplimiento a la agenda regulatoria que se divulga cada año.</li> <li>En lo correspondiente a Redes Sociales podrían usar Infografías o métodos simples para informar sobre normatividad o regulaciones.</li> <li>Las respuestas a las solicitudes y dudas han sido oportunas y claras.</li> </ul>
Gremios			<ul style="list-style-type: none"> <li>Como único comentario, considero que la CREG debería trabajar en mejorar los tiempos de respuestas y/o de publicación de los diferentes actos administrativos una vez recopilada la información requerida (estudios recibidos, respuestas a consultas de la Comisión, comentarios de los agentes del sector energético, etc).</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>En mi opinión la entidad viene en mejora continua. Gracias</li> <li>Agradecemos la disponibilidad para el buen servicio, las publicaciones y los eventos por ustedes organizados</li> <li>Tengo una muy buena imagen de la CREG.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>la CREG, así se evitaría repetir muchas solicitudes y sería de gran ayuda para los interesados en el sector.</li> <li>En el 2015 y 2016 y lo que va en el 2017, la publicación de conceptos es mínima."</li> <li>Crear más escenarios de discusión en temas nuevos como renovables, Demand Respond, DDV, Eficiencia energética etc.</li> <li>La institución de regulación, requiere adaptarse a las nuevas realidades para subsistir como institución</li> <li>Para una mejor difusión y pertinencia podría ser manejada por subtemas en forma más precisada.</li> <li>Creo que le falta a la CREG comenzara transmitir por las redes sociales sus seminarios, reuniones públicas, etc. Ya que son una herramienta muy útil para evitar desplazamientos, sobre todo, como en mi caso, vivo fuera del país.</li> </ul>
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Me conecto solo para información relacionada con el sector</li> <li>Recibo a través de la web, servicios de la CREG que en el ejercicio de mi profesión y como usuarios son importantes y oportunos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gracias. Favor mejorar el motor de búsqueda.</li> </ul>
Vocales		<ul style="list-style-type: none"> <li>La CREG es una entidad externa al movimiento de los vocales, ya que pocas veces somos consultados y nuestras inquietudes jamás son tomadas en cuenta.</li> </ul>	

# GRACIAS

 @ComisionCREG

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