



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

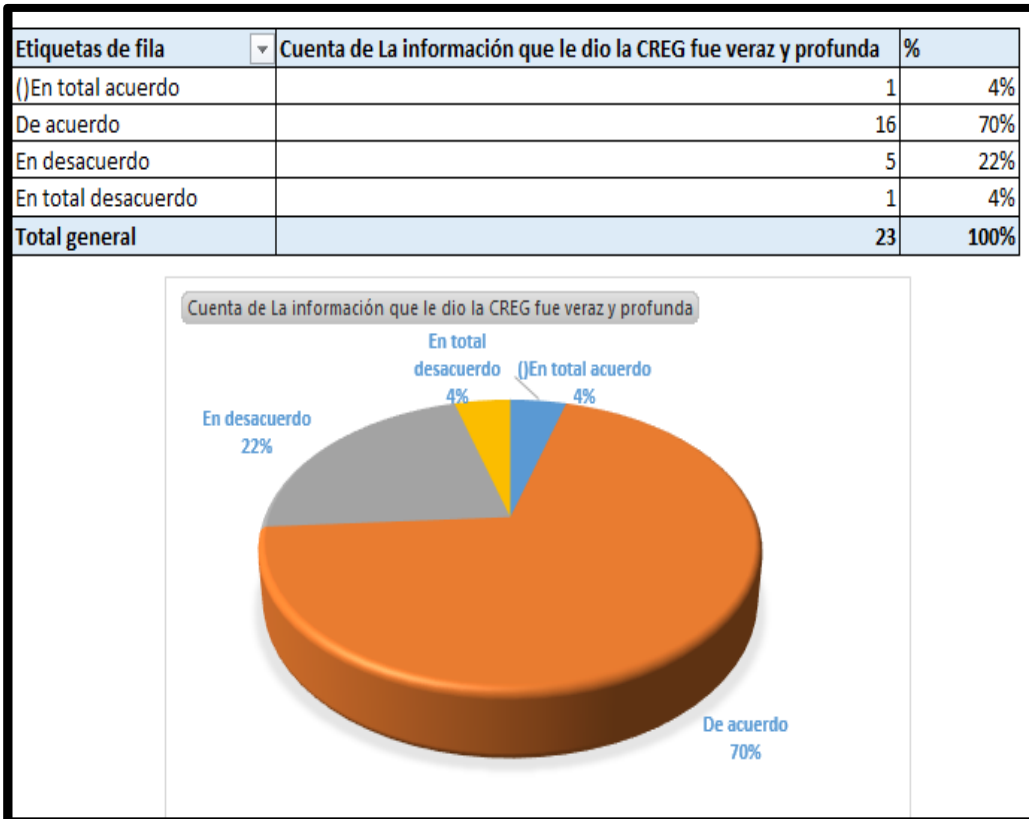
Percepción de usuarios Rendición de cuentas CREG Julio 7 de 2017

Personas encuestadas

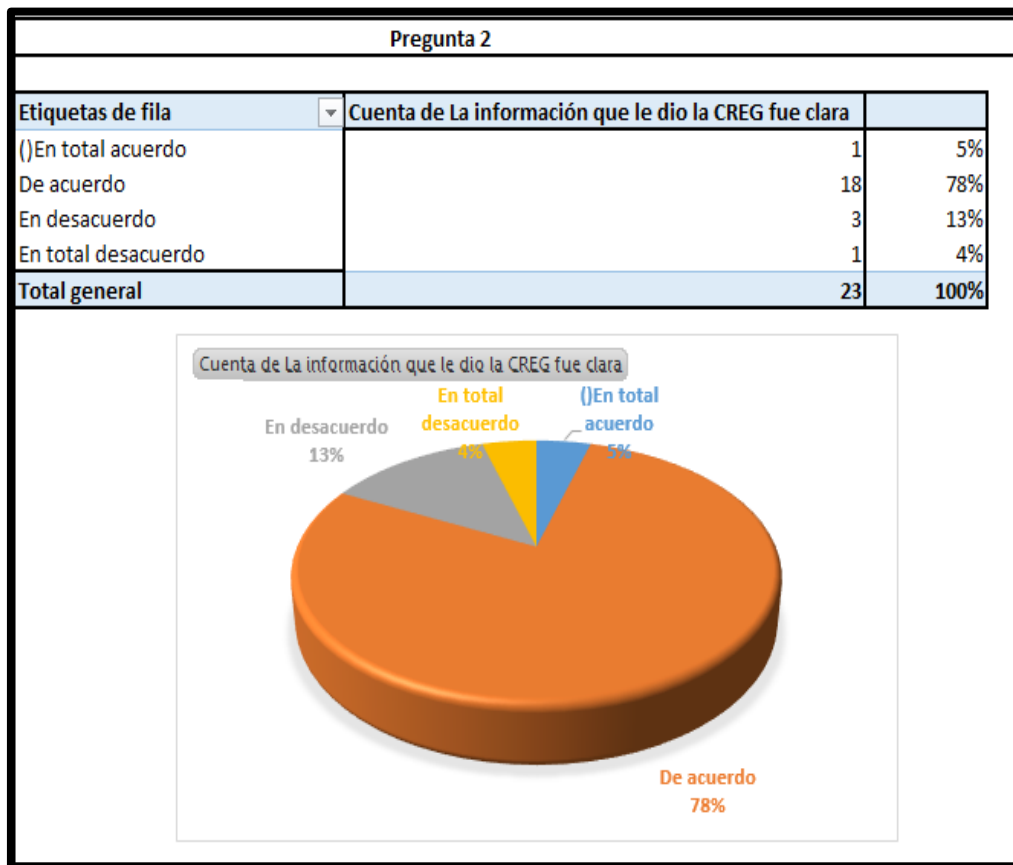
La CREG recibió **23 encuestas** en la audiencia pública de rendición de cuentas que llevó a cabo el pasado 7 de julio en la ciudad de Bucaramanga.

El evento se realizó en el desarrollo del VII Congreso de Vocales de Control y contó con la participación de vocales de control, usuarios, empresas reguladas, entidades del Estado y agremiaciones.

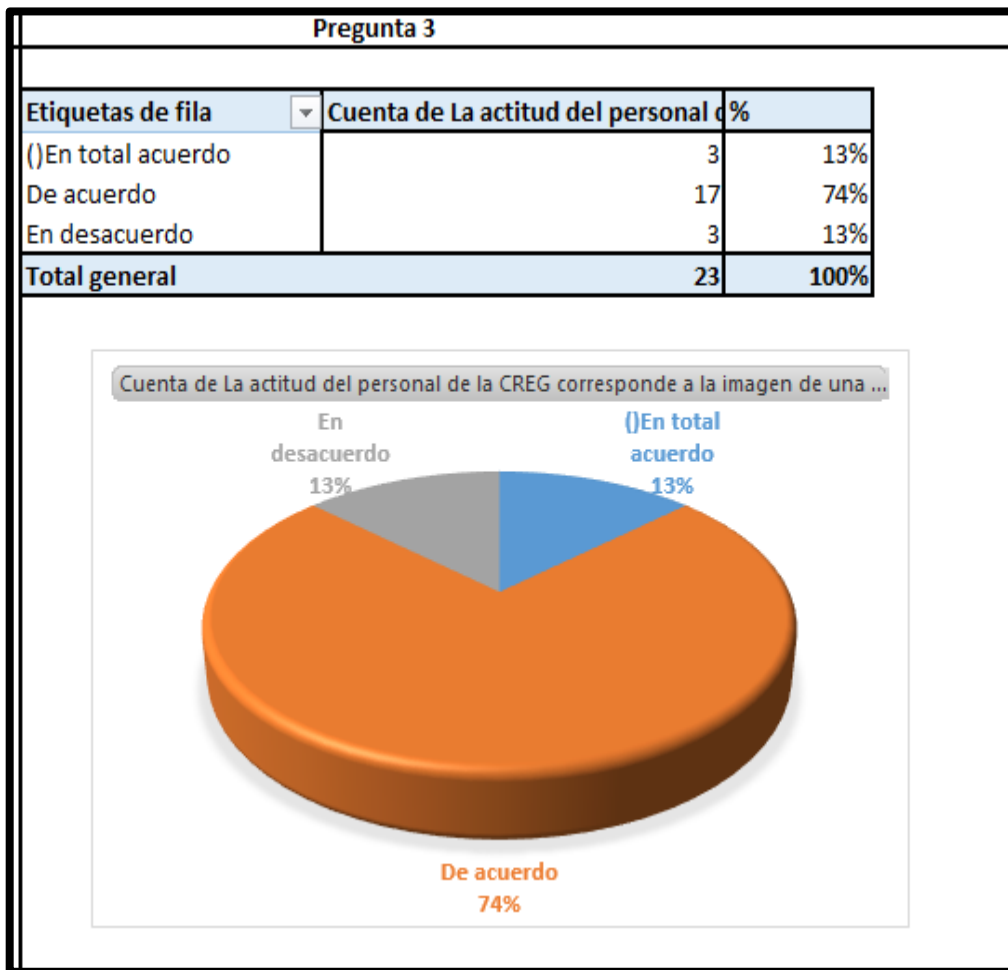




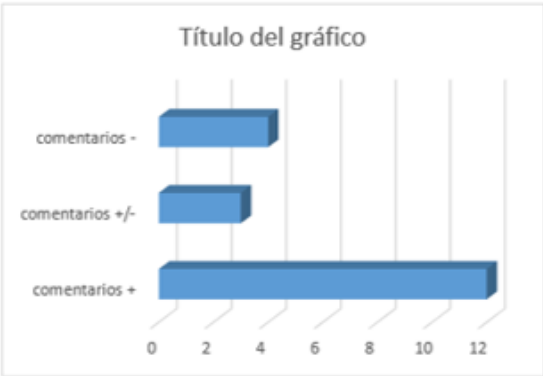
El **74%** de los encuestados considera que la información que brindó la **CREG** en la audiencia de rendición de cuentas fue **veraz y profunda**.



El **83%** de las personas encuestadas considera que la información que brindó la **CREG** fue clara.



El **87%** de las personas encuestadas considera que la actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente

Positivo	Neutro	Negativo						
Amabilidad y compromiso	¿Por qué si los elementos básicos para dar origen a los productos son de carácter nacional se cobran en dólares?	Acá se habla muy bonito todo pero mi ciudad (Popayán) el combustible es el más escaso me gustaría que intervinieran, gracias.						
Es un grupo de personas específico seguido por un sentimiento de respeto y un gran sentido de respeto constituyente, una base para el desarrollo.	Se preocuparon por darnos una información clave, son respetuosos y amables y nos miran a los ojos.	Fue una información clara pero falta profundidad del tema						
Ha sido una rendición de cuentas superficial y efímera	Si quisiera que se profundizara más el tema sobre el mercado tarifario de gas natural.	No sabemos si en todo el personal que labora en la CREG hay personas que sean éticas y transparentes porque caras vemos y corazones no sabemos.						
Hacen la presentación de acuerdo a su autorización.		No se dijo la verdad, se eludió la verdad.						
La fluidez en temas demuestra el conocimiento en el mismo.	Medición de comentarios recibidos							
Los representantes se dirigieron con respeto y dignidad hacia los asistentes y la información suministrada corresponde a las necesidades de control social.	<table border="1"> <tr> <td>comentarios +</td> <td style="text-align: right;">12</td> </tr> <tr> <td>comentarios +/-</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>comentarios -</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> </table>		comentarios +	12	comentarios +/-	3	comentarios -	4
comentarios +	12							
comentarios +/-	3							
comentarios -	4							
No he visto nada anormal.	 <p>Título del gráfico</p>							
Nos traen temas de interés y siempre actualizados.								
Por dominio del tema apropiación de sus roles								
Porque lo expuesto en la rendición de cuentas al igual que las respuestas a las preguntas fueron coherentes y puntuales.								
Realizan un informe de rendición de cuentas ante los vocales de todo el país para que ellos transmitan a la comunidad.								
Siempre tienen claras sus ponencias								



Combustibles y GLP	Transversales
El sistema o procedimiento a seguir para cumplir con la nueva tarea en cuanto a la regulación de los combustibles líquidos y en qué forma los vocales de control podemos adelantar nuestra labor para representar y defender los derechos de los usuarios.	Colombia debe avanzar en la tecnología para que hagamos demanda por la calidad del servicio en todos los aspectos.
Dar herramientas en cuanto a cómo reclamar ante las empresas que ofrecen el gas licuado de petróleo pues parece que ellos son autónomos en poner la tarifa la cual es un abuso.	Demostrar que la tarea que realizan sea más eficiente y tendiente a favor de las clases más necesitadas.
La regulación del control de GLP en las ciudades proyecto de gasoductos para regasificar Buenaventura.	Esperamos más tecnología para que sea implementado en beneficio de un mejor servicio a los usuarios.
Publicaciones de precios de GLP, para que las personas tengan el conocimiento de cuánto cuesta una pipa de 40 y de 30 y no se abuse en el cobro de gas violando los derechos de los usuarios, que se avise que fechas se publica en los periódicos.	La parte social, ¿cómo socializan y las personas cómo actúan frente a cada medida de la CREG?
Alumbrado, LED, costos y beneficios	Los avances y los beneficios que ha tenido para la comunidad
Reubicación de los postes de energía cuando ellos toman otras condiciones de ubicación y cuánto es el tiempo requerido para esta ubicación.	Marco tarifario
Sería muy bueno el tema de tarifa en los combustibles líquidos y la energía consumida y dejada de facturar que se ha convertido en un problema nacional.	Normatividad en materia de medición.
Actualización jurídica de energía y gas,	Que nos aclararan los costos de los servicios de acuerdo al clima, cómo lo pudieran regular.
	Transparencia pública y cuánto es la diferencia entre los precios colombianos y los de otros países.

¿Qué está haciendo la CREG para la recuperación del planeta ya que estamos en vía de extinción?.

Den una explicación clara y entendible del manejo de las divisiones.

En algunos departamentos donde están las empresas de gas, ofrecen un buen servicio, pero ayudan al usuario en el plazo de dos meses para no hacer el corte de gas y la reconexión es un valor moderado, aquí en Bucaramanga la empresa que tenemos abusa abusa de la reconexión porque la empresa es española, no queremos que la empresa contratista no abuse del servicio prestado.

Felicitaciones, hubo un excelente manejo del escenario por parte de los expositores. Para informar que empresa no está cumpliendo con respecto a la revisión técnica reglamentada, no informan de manera escrita la fecha y hora en que se hará la visita técnica para que el usuario esté presente.

Gracias por participar y acompañar el congreso para nosotros es muy importante que nos ayuden a adquirir más conocimiento.

Hacer mesas de trabajo y audiencias públicas a los ministerios de minas y sus entes reguladores.

Muchas gracias por siempre acompañarnos en nuestros congresos.

Muchas gracias, el regalo está muy bonito y práctico.

Nos gustaría que pudiéramos trabajar en equipo con ustedes para acercar su entidad a la comunidad de Cali, si esto es posible espero su respuesta en el siguiente correo: nndamaso@gmail.com.

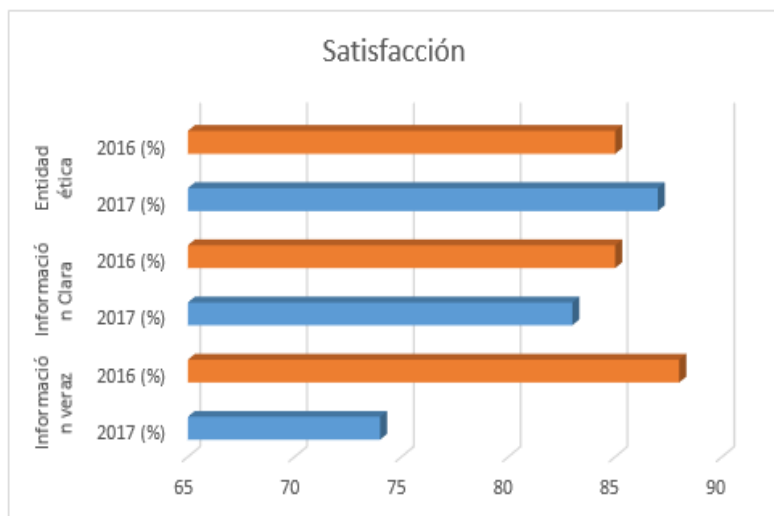
Que nos capaciten mas tanto a los vocales como lideres comunitarios y JAL

Sería importante que la CREG se apersonara del problema de energía consumida y dejada de facturar porque este problema se ha salido de las manos de la SSPD y de los vocales.

Sugiero respetuosamente a los exponentes una gesticulación de las palabras y tono de voz para una mejor comprensión de la exposición.

	Información veraz		Información Clara		Entidad ética	
	2017 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2016 (%)
En total acuerdo	4	36	5	43	13	46
De acuerdo	70	52	78	42	74	39
En desacuerdo	22	6	13	12	13	9
En total desacuerdo	4	3	4	0	0	3
No contestó	0	3	0	3	0	3

Satisfacción	Información veraz		Información Clara		Entidad ética	
	2017 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2016 (%)
	74	88	83	85	87	85



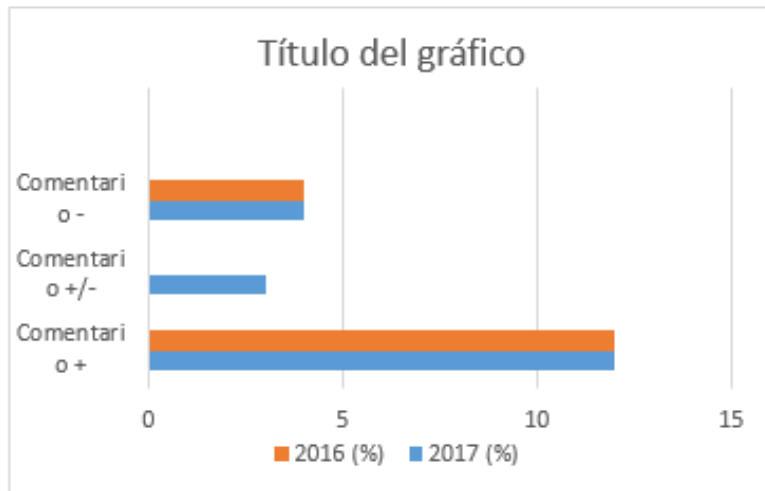
Al realizar un comparativo con los resultados de la encuesta realizada en el mismo evento durante el año 2016, se concluye:

- El nivel de satisfacción general **bajó 5 puntos** pasando de **86% en 2016 a 81% en 2017**.
- La pregunta “**considera que la información que le brinda la CREG es veraz y profunda**” bajó el nivel de satisfacción en **14 puntos**.
- La información que brinda la CREG es clara **bajó 2 puntos**.
- La pregunta “la actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente” subió el nivel de satisfacción dos puntos.”

Satisfacción general 2016: **86%**

Satisfacción general 2017: **81%**

	2017 (%)	2016 (%)
Comentario +	12	12
Comentario +/-	3	0
Comentario -	4	4



Al realizar un comparativo con los resultados de la encuesta realizada en el mismo evento durante el año 2016, se concluye:

- A la afirmación “la actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente” en 2017 se mantiene con 12 comentarios positivos, 4 comentarios negativos e incluyó 3 comentarios neutros.

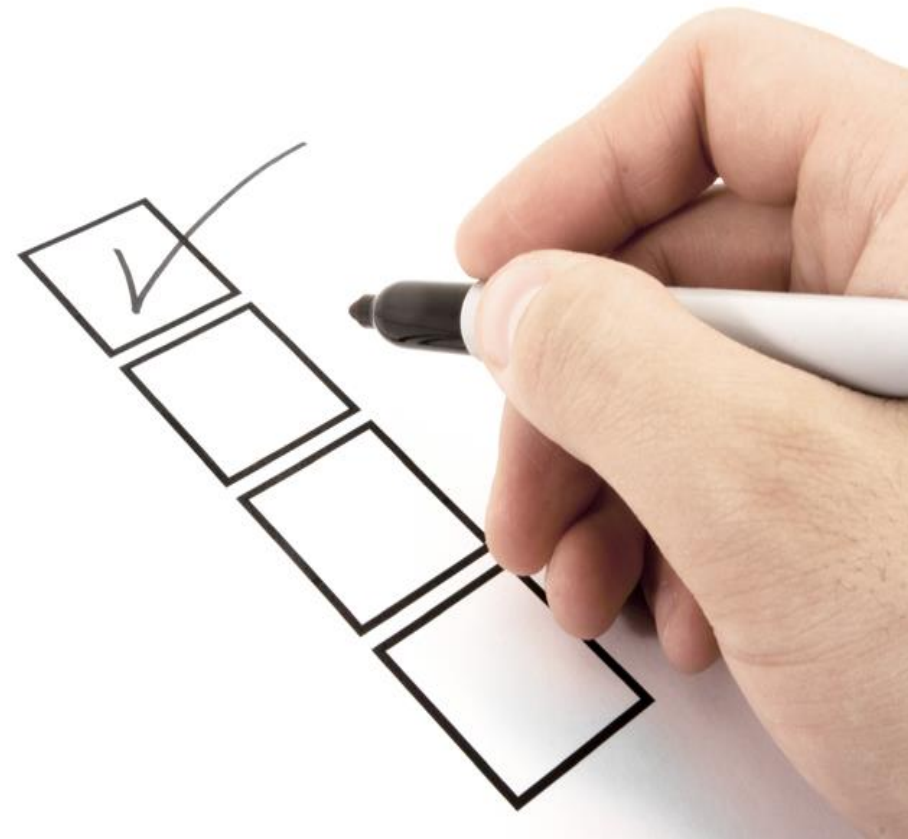
Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas realizadas en las audiencias de rendición de cuentas para la vigencia 2016, se estableció como acción de mejora “revisar las fechas, horario y públicos objetivos para las próximas rendiciones de cuenta, con el fin de generar un mayor impacto”.

Para atender esta acción se realizó la rendición de cuentas general de la CREG en el desarrollo del congreso de vocales de control, teniendo en cuenta el número de asistentes al mismo y la posibilidad de invitar a públicos de interés de la Comisión.



Como acción de mejora para 2017 y teniendo en cuenta el informe de control interno se establecen las siguientes acciones de mejora:

1. Se trabajará con los responsables de cada uno de los temas en la CREG para dar a conocer la información a los grupos objetivos con el menor número de tecnicismos posibles y se reforzará la transmisión de información a través de videos ilustrativos.
2. Se gestionará la posibilidad de incluir dentro de la audiencia pública de rendición de cuentas, canales adicionales de participación, tales como chat y línea telefónica.
3. Se realizarán talleres con vocales y grupos de interés con el fin de dar claridad y profundidad a diferentes temas relacionados con la regulación que expide la CREG.





Comisión de Regulación
de Energía y Gas

GRACIAS

 @ComisionCREG

 www.creg.gov.co