



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Audiencia pública de rendición de cuentas CREG

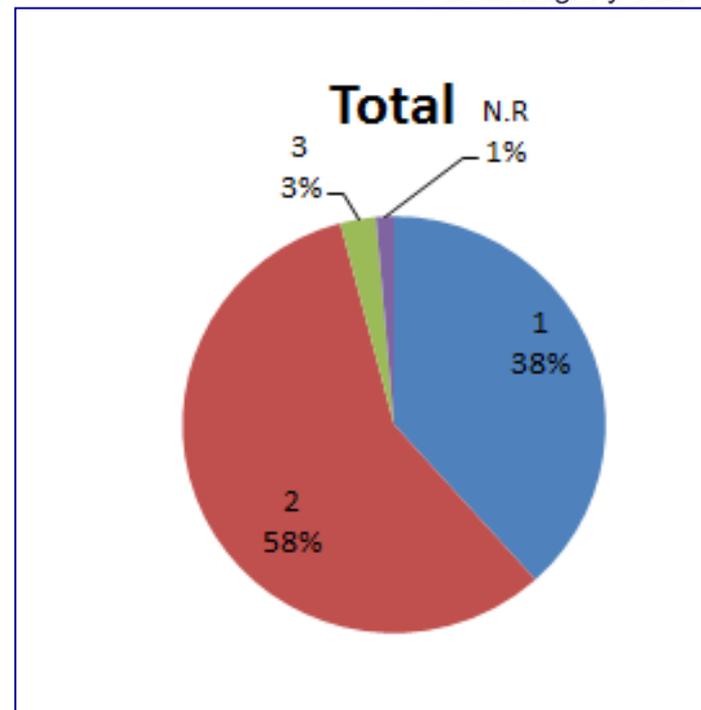
Bogotá, 29 de agosto de 2013



¿La información que usted recibió fue veraz?

Respuestas	Total de encuestados	Porcentaje	Indice de satisfacción
1. En total acuerdo	28	38%	96%
2. De acuerdo	42	58%	
3. En desacuerdo	2	3%	
4. En total desacuerdo	1	0	
5. No responde	0	1%	
Total	73	100%	

El **96%** de los encuestados cree que la información es **veraz** (en total acuerdo 28% y de acuerdo 58%) el **3%** considera que la información **no es veraz**

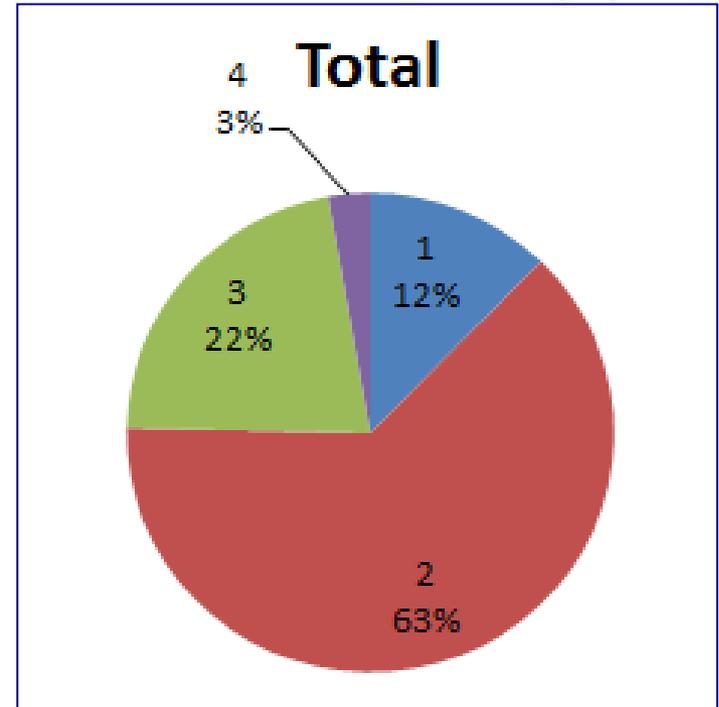


¿La información que usted recibió fue profunda?

Respuestas	Total de encuestados	Porcentaje	Indice de satisfacción
1. En total acuerdo	9	12%	75%
2. De acuerdo	46	63%	
3. En desacuerdo	16	22%	
4. En total desacuerdo	2	3%	
5. No responde	0	0	
Total	73	100%	

El **75%** de los encuestados está **satisfecho** con la profundidad de la información (de acuerdo 63% y en total acuerdo 12%) el **25%** considera que la información no fue profunda (en desacuerdo 22% en total desacuerdo 3%).

Algunos encuestados afirman que el próximo año se deben tratar los temas con mayor profundidad y que se debe hablar de la gestión, más de lo que se tiene proyectado

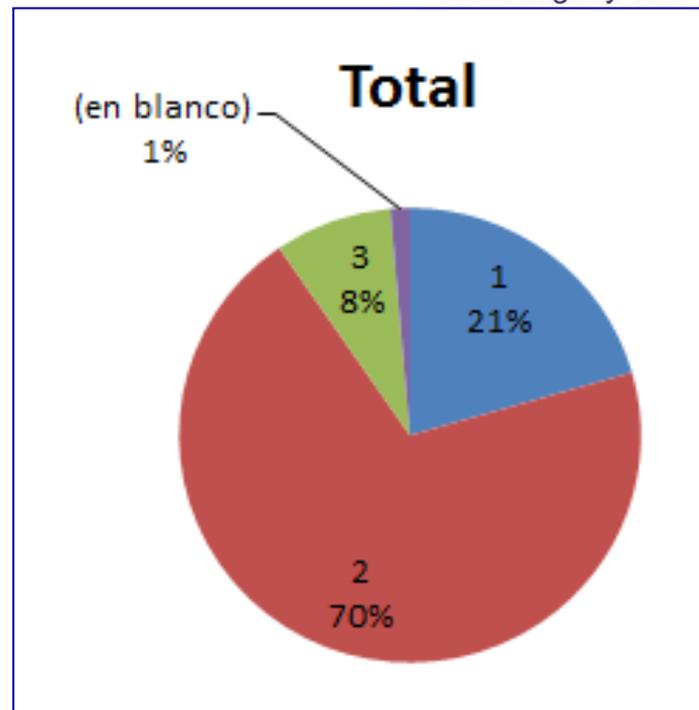


¿La información que usted recibió fue clara?

Respuestas	Total de encuestados	Porcentaje	Indice de satisfacción
1. En total acuerdo	15	21%	91%
2. De acuerdo	51	70%	
3. En desacuerdo	6	8%	
4. En total desacuerdo	0	0%	
5. No responde	1	1%	
Total	73	100%	

Esta pregunta refleja un buen indicador pues el **91%** de los encuestados considera que la información suministrada fue clara (21% en total acuerdo y 70% de acuerdo), el 8% considera que no fue clara y el 1% no contesto.

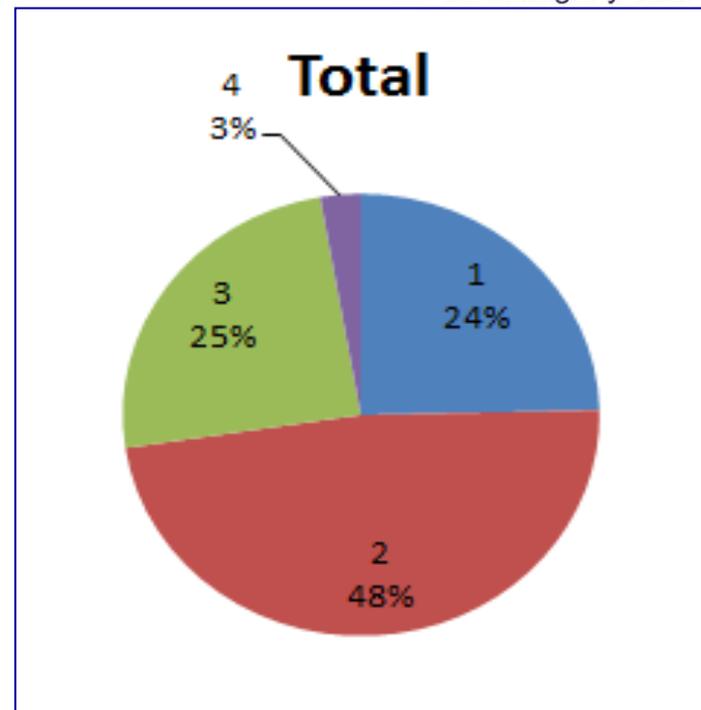
Al respecto no se tienen comentarios



¿El tiempo de explicación de los temas fue suficiente?

Respuestas	Total de encuestados	Porcentaje	Indice de satisfacción
1. En total acuerdo	18	24%	72%
2. De acuerdo	35	48%	
3. En desacuerdo	18	25%	
4. En total desacuerdo	2	3%	
5. No responde	0	0%	
Total	73	100%	

72% de los encuestados se encuentra **satisfechos** con el tiempo de ilustración (24% en total acuerdo y 48% de acuerdo), el **25%** está **en desacuerdo** y el **3%** en total desacuerdo.



Algunos encuestados afirman que se debe **adaptar el horario** de realización de los eventos **para que haya mayor participación del público**

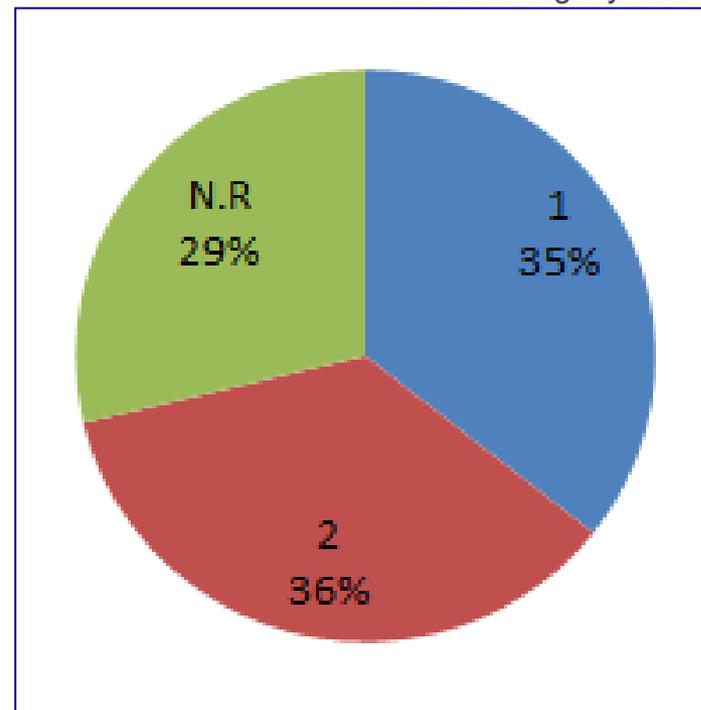


¿Su petición fue atendida con amabilidad?



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Respuestas	Total de encuestados	Porcentaje	Indice de satisfacción
1. En total acuerdo	26	35%	71%
2. De acuerdo	26	36%	
3. En desacuerdo	0	0%	
4. En total desacuerdo	0	0%	
5. No responde	21	29%	
Total	73	100%	



Sólo **71%** de los encuestados contestó a esta pregunta y el total de este mismo porcentaje afirmó que las peticiones realizadas fueron atendidas con amabilidad (**35% en total acuerdo y 36% de acuerdo**) . El **29% no respondió** a la pregunta.

No se tienen comentarios al respecto

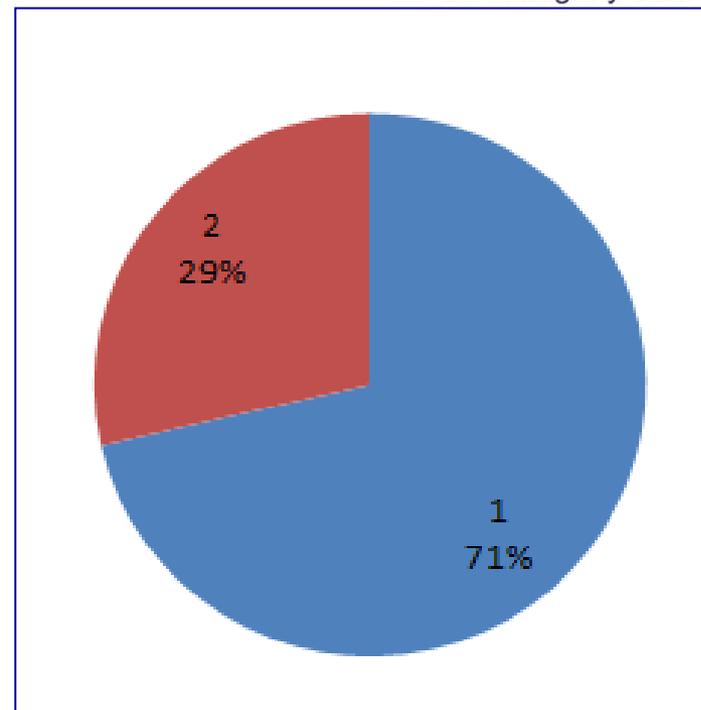


**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



¿La actitud del personal fue cálida y cordial?

Respuestas	Total de encuestados	Porcentaje	Indice de satisfacción
1. En total acuerdo	42	57%	100%
2. De acuerdo	31	43%	
3. En desacuerdo	0	0%	
4. En total desacuerdo	0	0%	
5. No responde	0	0%	
Total	73	100%	



El **100%** de los encuestados **se encuentra satisfecho** con la actitud al ser cálida y cordial

No se tienen comentarios al respecto

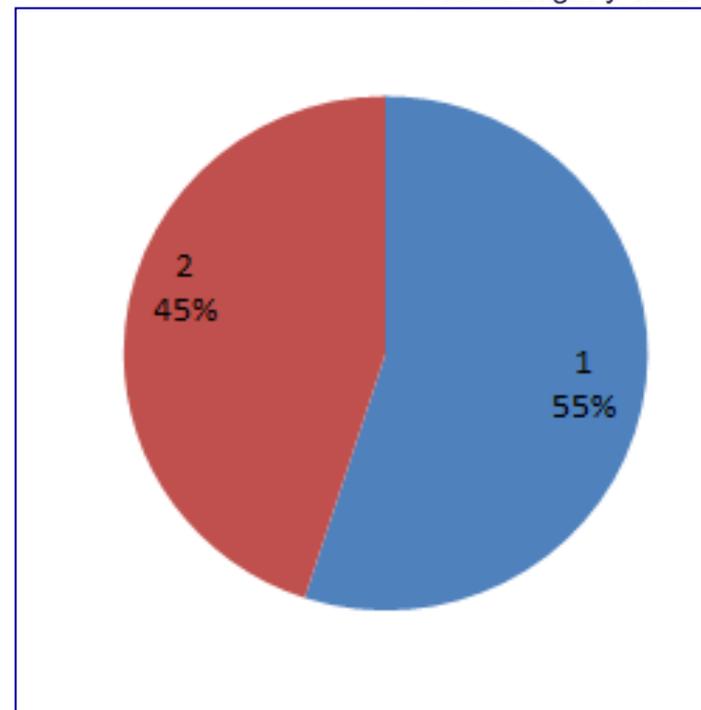


¿Hubo interés por prestar un buen servicio?



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Respuestas	Total de encuestados	Porcentaje	Indice de satisfacción
1. En total acuerdo	40	55%	100%
2. De acuerdo	33	45%	
3. En desacuerdo	0	0%	
4. En total desacuerdo	0	0%	
5. No responde	0	0%	
Total	73	100%	



El **100%** se encuentran **satisfecho** con el interés que hubo al prestar un buen servicio

No se tienen comentarios al respecto



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



- Aparte de decir que van a hacer, es importante decir que han hecho, ¿será que no han hecho?
- El moderador debe estar más informado y cubrir mejor los temas
- El tiempo de realización de la rendición de cuentas es muy corto
- la rendición es un informe de la gestión de la CREG, no de los planes a futuro
- La voz de los comercializadores y usuarios de gas garantiza que se esté haciendo bien el trabajo
- Mayor detalle en cuanto avance de regulación sobre calidad de la potencia, pérdidas y convocatorias para proyectos STR
- Mejorar inconvenientes de sonido para la próxima



Comentarios

- No hubo una rendición de cuentas, pues se habla de lo proyectado para el próximo año. No hubo nada tangible
- Para tener mayor participación se debe adaptar el horario para la realización del evento
- presentar una base estadística del año y proyección de 1 a 3 años en todos los temas
- Se presentaron fallas en la presentación y en el sonido
- se puede partir la rendición en varias reuniones para poder profundizar . El presentador se gastó mucho tiempo repitiendo y con sus interpretaciones. Muchos errores técnicos de audio y video
- Si bien es cierto que la Ley 697 de 2001 y su decreto reglamentario 3683 de 2003 los comercializadores y distribuidores de energía deben desarrollar actividades de uso racional de energía . La CREG debe poner en cintura a las empresas comercializadoras y distribuidoras de gas natural y energía eléctrica. La Entidad e eminentemente reguladora, de esta tarea no han sido lo suficientemente asertivos en el Uso Racional de Energía.



Temas próxima rendición de cuentas

- Actualización del cronograma de publicación de nuevas resoluciones
- El por qué es más costosa la reconexión del gas natural que el mismo servicio
- Incentivar la generación de nuevas energías futuras
- Incentivos para la autogeneración de costos del SIN
- La calidad del producto suministrado por Ecopetrol
- La gestión realizada con PQRS
- más profundidad en las resoluciones
- Mayor profundidad en los temas y mejor explicación de los temas
- Política de regulación tarifaria para el sistema de comercialización y de gas natural
- Propuesta regulatoria para redes inteligentes en distribución



Temas próxima rendición de cuentas



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

- Reglamentación con respecto a las redes inteligentes
- Regulación en el uso de energía solar
- Regulación tarifaria de gas
Aplicación de subsidios
- Remuneración y regulación aplicada a vehículos eléctricos
- Revisar los montos económicos existentes en subsidios y los presupuestos para los próximos años
- Margen económico en U\$/MMBto para cada actor en la cadena de GLP, GN y electricidad porción con subsidios.
- Subastas de reconfiguración
- ZNI, Uso de energía renovables y URE
- Reglamentación con respecto a las redes inteligentes
- Regulación en el uso de energía solar
- Regulación tarifaria de gas
Aplicación de subsidios
- Remuneración y regulación aplicada a vehículos eléctricos



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Nivel de satisfacción



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Pregunta	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Promedio
Porcentaje	96%	75%	91%	72%	71%	100%	100%	86%

El porcentaje de encuestados que se encuentran Satisfechos con la información y servicio brindado por La CREG es en promedio de 86%



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**





Comisión de Regulación
de Energía y Gas

GRACIAS !

