



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Tabulación de Encuestas

Rendición de Cuentas

CREG 2011-2012

Considera que la información presentada en la audiencia fue:

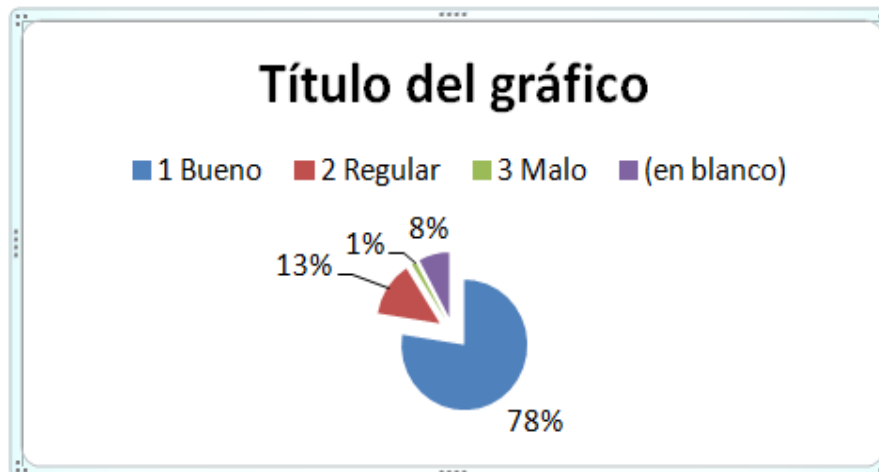
VERAZ

1. Bueno

2. Regular

3. Malo

Rótulos de fila	Encuestados
1 Bueno	69
2 Regular	12
3 Malo	1
(en blanco)	7
Total general	89



El 78% de los encuestados consideran que la información presentada en la rendición de cuentas fue veraz, el 13% cree estuvo regular y un 8% considera que no fue veraz.

Considera que la información presentada en la audiencia fue:

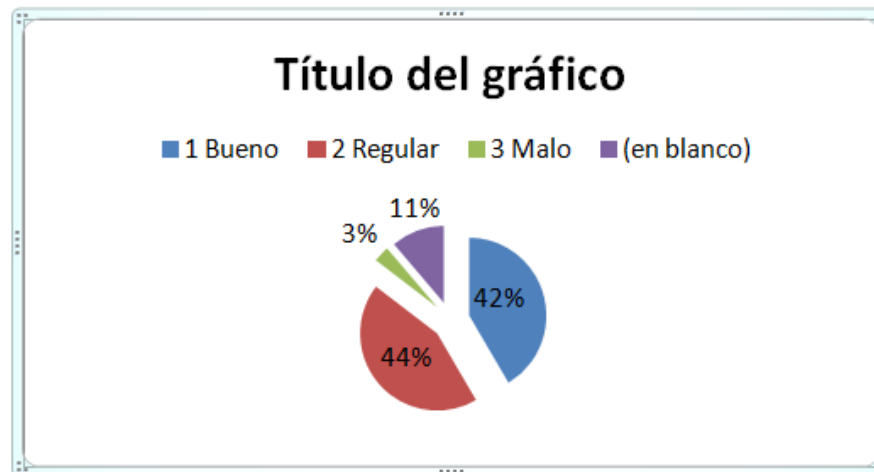
PROFUNDA

1. Bueno

2. Regular

3. Malo

Rótulos de fila	Encuestados
1 Bueno	37
2 Regular	39
3 Malo	3
(en blanco)	10
Total general	89



El 44% de los encuestados consideran que la información presentada en la rendición de cuentas fue profunda, el 42 % cree estuvo poco profunda y un 11% considera que no fue profunda

Considera que la información presentada en la audiencia fue:

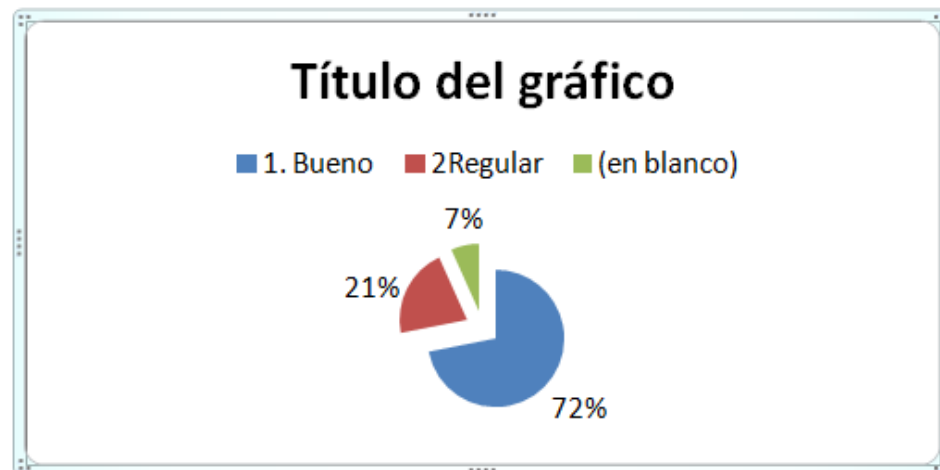
CLARA

1. Bueno

2. Regular

3. Malo

Rótulos de fila	Cuenta de P
1. Bueno	64
2Regular	19
(en blanco)	6
Total general	89



El 72 % de los encuestados consideran que la información presentada en la rendición de cuentas fue clara, el 21% cree estuvo medianamente clara y un 11% considera que no fue profunda

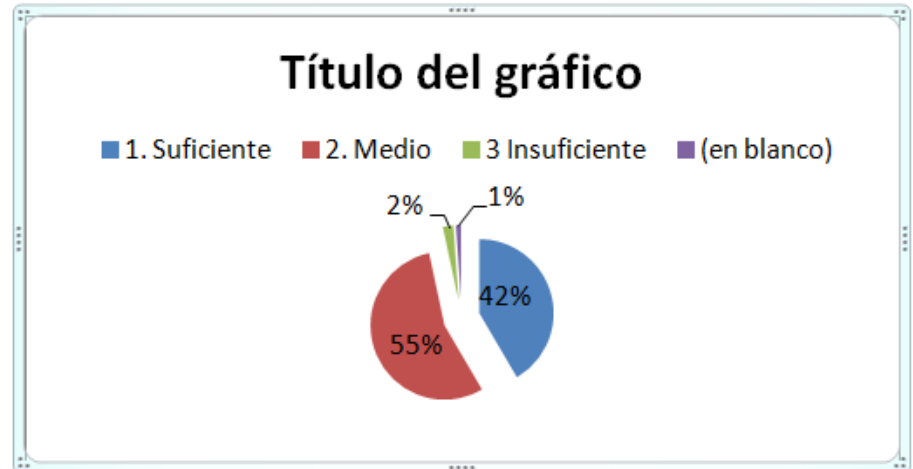
El tiempo de ilustración de los temas fue:

1. Suficiente

2. Medianamente Suficiente

3. Insuficiente

Rótulos de fila	Cuenta de P
1. Suficiente	37
2. Medio	49
3 Insuficiente	2
(en blanco)	1
Total general	89



El 55 % de los encuestados consideran que el tiempo de ilustración de los temas en la audiencia pública de Rendición de Cuentas fue suficiente el 42% considera que fue medianamente suficiente y un 2% dice que fue insuficiente.

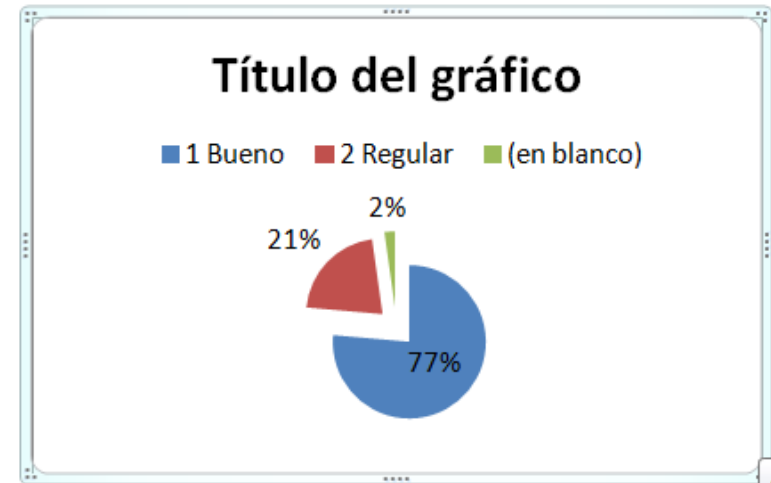
La información divulgada en la audiencia

1. Buena

2. Regular

3. Mala

Rótulos de fila	Cuenta de P
1 Bueno	68
2 Regular	19
(en blanco)	2
Total general	89



El 77 % de los encuestados consideran que la información divulgada la rendición de cuentas fue buena y el 21% considera que fue regular.

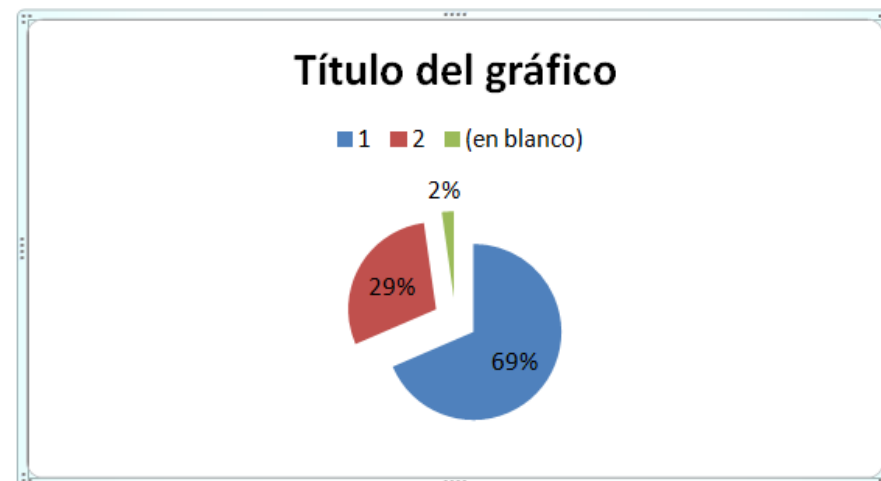
La explicación de los temas de la rendición de cuentas de la CREG, le pareció:

1. Clara

2. Medianamente clara

3. Confusa

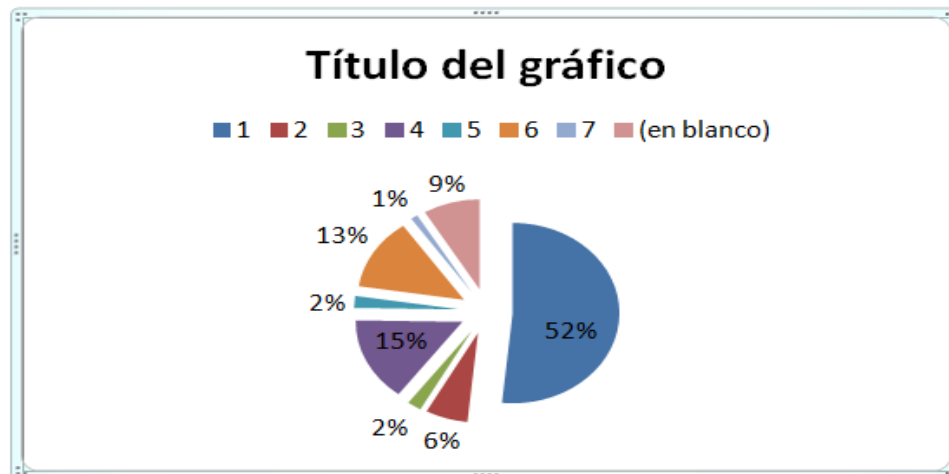
Rótulos de fila	Cuenta de Encuestados
1 clara	61
2 Medianamente clara	26
(en blanco)	2
Total general	89



El 69 % de los encuestados consideran la explicación de los Temas fue clara y el 29% cree que fue medianamente clara

¿Como se enteró del evento?

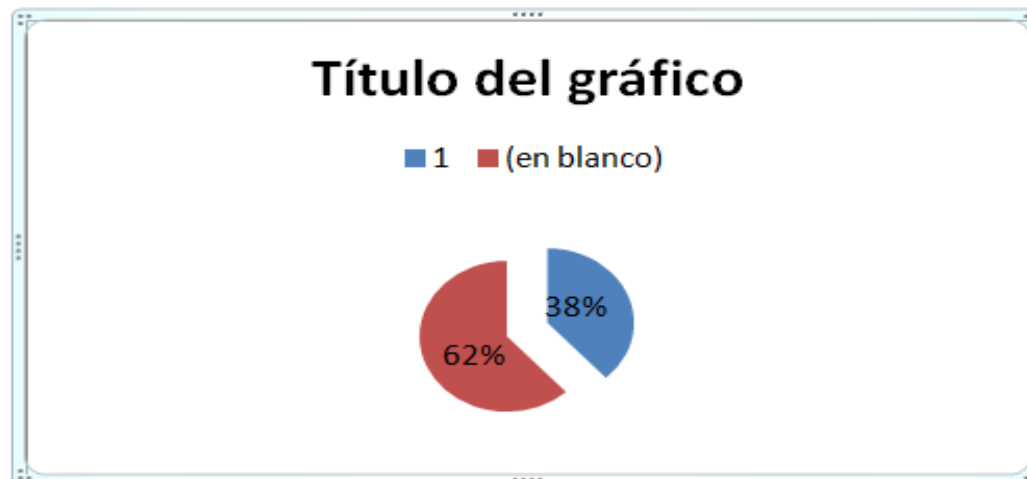
Rótulos de fila	Cuenta de Encuestados
1. Invitación Directa	48
2. Radio o televisión	6
3. Aviso Público	2
4. Página Web	14
5. Prensa	2
6. Correo electrónico	12
7. Otro	1
(en blanco)	8
Total general	93



El 52% de los encuestados se enteraron de evento a través de Invitación directa, el 15% por la Página web, el 13% a través de correo electrónico, el 6% por radio y televisión y el 2% a través de Prensa.

Divulgación

Rótulos de fila	Cuenta de Encuestados
1	34
(en blanco)	55
Total general	89



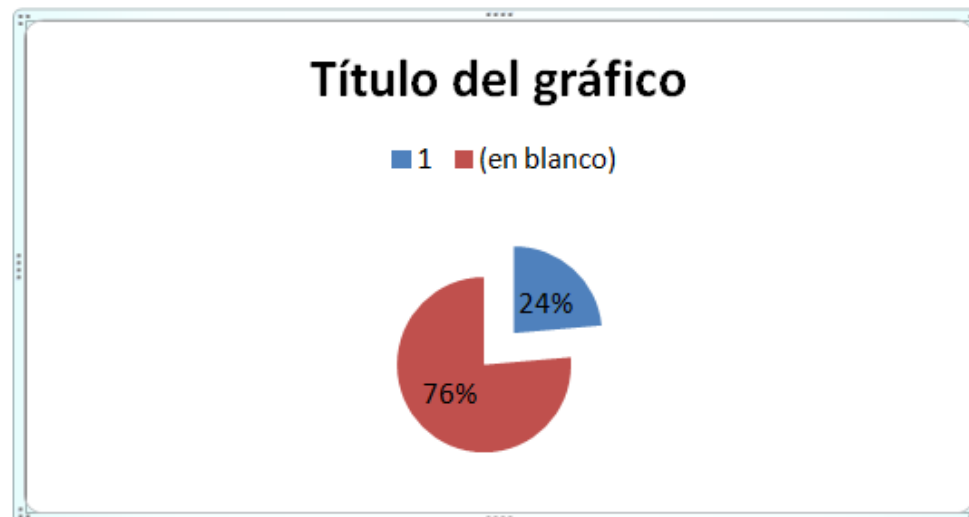
El 62% de los encuestados considera que la CREG debe mejorar a la hora de entregar información a los ciudadanos en la Divulgación

Temas por mejorar

- De las normas de regulación
- Comunicación información al usuario de manera verídica con resultados
- Consultas
- Control a los abusos de los técnicos
- En las organizaciones sociales
- Entregar presentaciones o indicar dónde encontrarlas
- Formación a la ciudadanía
- Gas natural
- Herramientas de tecnología
- Información Previa
- Los temas son densos
- Manejo de tarifas
- Mas publicidad
- Mayor tiempo
- Medios más eficientes
- Tarifas
- Tener documentos explicativos de las resoluciones porque estas son de pocas palabras
- Tiempo de atención

Claridad

Rótulos de fila	Cuenta de Encuestados
1	21
(en blanco)	68
Total general	89



El 76 % de los encuestados considera que la CREG debe ser más clara a la hora de entregar información.

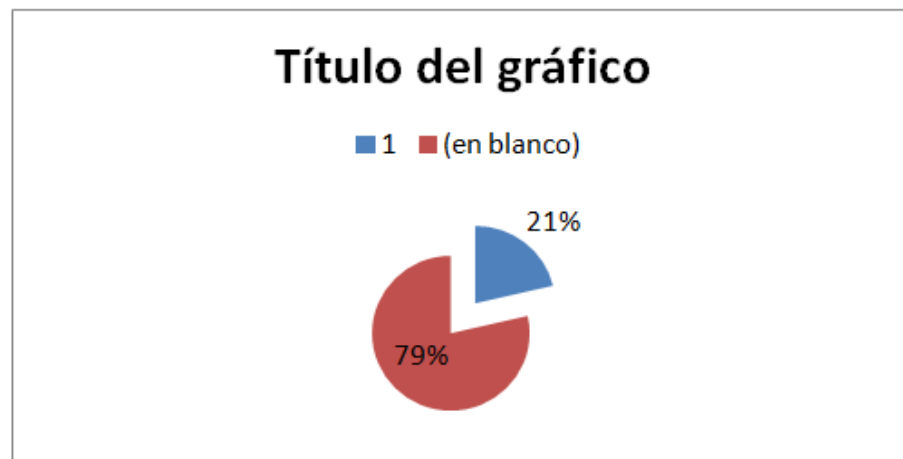
Temas por mejorar

-
- Más detalles sobre las fórmulas tarifarias
- Lenguaje menos técnico
- Energía
- En la información del sector, resultados para el más pobre
- Redacción

Qué aspectos considera que la CREG debe mejorar al entregar a los ciudadanos sus propuestas, productos y servicios

Oportunidad

Rótulos de fila	Cuenta de Encuestados
1	19
(en blanco)	70
Total general	89



El 79 % de los encuestados considera que la CREG debe ser más oportuna a la hora de entregar información.

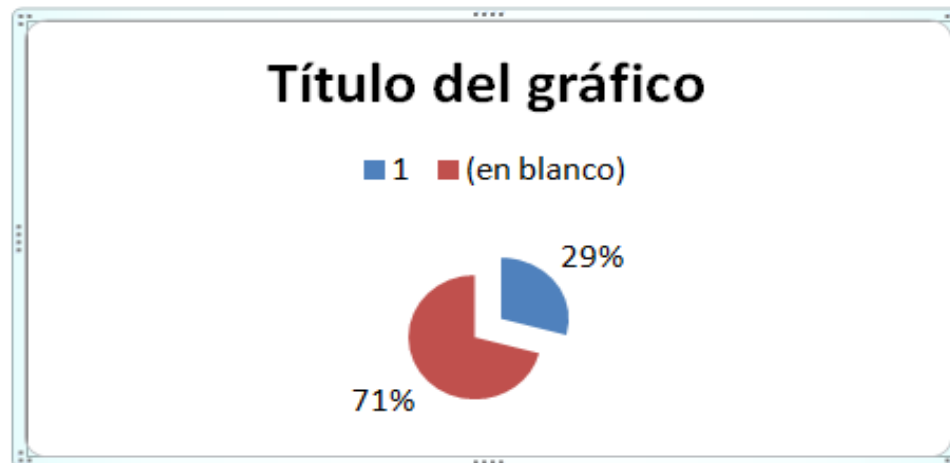
Temas por mejorar

- Consultas
- Demasiada demora en las decisiones
- Entrega de información oportuna
- Interacción con representantes y usuarios
- No concentrar salidas de resoluciones en el tiempo
- Procesos muy lentos

Qué aspectos considera que la CREG debe mejorar al entregar a los ciudadanos sus propuestas, productos y servicios

d. participación en la toma de decisiones

Rótulos de fila	Cuenta de Encuestados
1	26
(en blanco)	63
Total general	89



El 71 % de los encuestados considera que la CREG debe mejorar al entregar a los ciudadanos sus propuestas, productos y servicios en la participación y toma de decisiones.

Temas por mejorar

- Contratación
- Explicar elementos, no solo conceptos
- Implementar mesas de trabajo incluyentes
- Incluir a los consumidores
- Incluir al usuario final
- Más participación
- Mecanismos de discusión pública
- Menos técnicos
- Nuevas resoluciones
- Que tengan en cuenta los comentarios de los clientes
- Socialización con comunidad
- Tener en cuenta a los vocales de control

Seguimiento y control

Rótulos de fila	Cuenta de Encuestados
1	23
(en blanco)	66
Total general	89



El 74 % de los encuestados considera que la **CREG** debe mejorar al entregar a los ciudadanos sus propuestas, productos y servicios en el seguimiento y control.

Temas por mejorar

- Al cumplimiento de la regulación implementan
- Apoyarse en vocales y veedores
- Calidad de estos servicios
- Cumplimiento de la Agenda Regulatoria
- En general
- En la vigilancia
- Más atención y contacto con los usuarios
- No existe suficiente coordinación con la SSPD
- Comercializadoras
- Tarifas

- Ampliación del tema de generación y el esquema OEF
- Agenda regulatoria y su cumplimiento, devolución de resoluciones en consulta y MOR
- Avances en la agenda regulatoria
- Cogeneración de energía eléctrica, sistema de medición, normatividad para la implementación de redes inteligentes
- combustibles líquidos
- Concesión de CHEVRON, operación de plataformas Chuchupa AY B , cambio de compresión Ballena
- Confiabilidad
- Cumplimiento de la agenda regulatoria, es obligación según lo establece el artículo 13 del decreto 2696 de 2004

- Destacar las herramientas y espacios de participación ciudadana empleados por la CREG
- Eficiencia y oportunidad en la expedición del marco regulatorio y efectos de la inversión
- El método a utilizar para medir la fijación de márgenes de combustible líquidos, hacer mesas de trabajo con el sector de estaciones de servicio debido a las variables existentes.
- El tema de tercerización en el servicio (revisión domiciliaria) ¿ cómo la empresa se acerca a la comunidad
- elaborar talleres presentando impactos
- Energía renovable
- Existen jurídicos
- Explicación clara de la famosa fórmula CREG que es la respuesta a todas las ESSP

- Gas combustible automotor o vehicular
- Gasolina, ACPM, energías alternativas
- Información sobre la gestión financiera
- La calidad del servicio en los cortes de energía de los usuarios
- La CREG debería mostrar el impacto de su regulación , mejorar el servicio, mayor cobertura mejores precios, etc.
- La manera en que se deben realizar los reclamos por problemas en el servicio prestado
- Más detalles sobre las fórmulas tarifarias en cada servicio
- Mayor profundidad en los temas
- Me gustaría que se enfocaran más en los resultados obtenidos y en los planes futuros, así como en la participación de un encargado de la Superintendencia

- Me gustaría que trataran temas de manera anticipada y con la participación de las superintendencias
- Metodología tarifaria regulación de mercados
- Profundizar en el servicio de GLP y profundizar en el tema de seguimiento y control
- Profundizar más en el papel de los regulados frente a los operadores de los diferentes servicios
- que la CREG sostenga los subsidios para los estratos 3
- que la Superintendencia de Servicios Públicos también participe
- Que muestren mediante índices al mejora en la prestación de los diferentes servicios y productos

¿Qué temas le gustaría que tratarán en una próxima Rendición de Cuentas?



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

- Relacionar el plan nacional de desarrollo
- Resumen de contratación de servicios y transparencia en la toma de decisiones
- Con respecto la manera en que se consulta, no solo para contar sino para decidir
- Soportes técnicos usados por la CREG para regular los distribuidores mayoristas y minoristas de combustibles líquidos derivados del petróleo
- Temas sobre hidrocarburos
- Un tema claro deben ser las gestiones con energía y gas natural con la Súper Intendencia de Industria y Turismo
- Visión de la CREG, hacia donde va la CREG, una visión en 100 años , la interconexión eléctrica regional de América y energías alternativas

- Al ser Colombia una empresa, la carta de navegación es el plan nacional de desarrollo, por lo tanto requiere dar a conocer los informes de gestión y resultados, artículos 343 y 344 constitución de 1991
- Comparar los compromisos adquiridos en la agenda VS lo realmente realizado
- Considero importante que se deben homogenizar las presentaciones en forma y en profundización de los temas
- Conviene corregir problemas en la transmisión y a la entrada del evento, por lo demás todo está muy bien
- debe considerarse la puntualidad en el inicio de la audiencia pública

Comentarios

- Dejar las preguntas para el final, pues las preguntas y respuestas son insuficientes
- el tiempo de planificado de 11 a.m. a 1 p.m. evidentemente no fue suficiente para atender las preguntas, para completar la agenda de 11:40 a 1:30, podrían plantearla de 3 horas.
- El usuario por lo general no tiene suficiente conocimiento sobre algunos temas , sería importante que se orientara al usuario sobre la temática específica de la cual trataba la rendición de cuentas ya que es muy general.
- entregar el informe de gestión antes para logra hacer preguntas
- Felicitaciones por la organización y los temas tratados, me gustaría que la Comisión diera más respuesta y no remitiera tanto a la SSPD

- Frente a las inquietudes que se tengan, es importante definir esquemas que sean menos técnicos y que permitan al usuario comprender sus inquietudes a través de formas distintas a la resignación
- Fue una Rendición muy superficial, la presentación de los expertos no fue profunda y se pasó muy rápido a las preguntas de los ciudadanos dando poca participación a los asistentes que se encontraban en el lugar.
- Gracias
- interactuar con mas frecuencia con los usuarios, ¿realmente ejercen su función regulatoria en todo momento? involucrar y tener más en cuenta a los vocales como representantes de los usuarios.

Comentarios

- La claridad de la empresa y el usuario se convierte en muchos abusos con el usuario y esto debemos mejorar, conforme a los artículos de la constitución 369, 334,335, 370 y 142; ley de 1994 con sus artículo respectivos
- La CREG debe regular los abusos y tomar decisiones no lavarse las manos con la superintendencia de servicios públicos.
- La CREG debería estar más atenta a las preguntas porque en caso de preguntas sobre RTR quedaron muy cortos en las respuestas, pido mayor atención oportuna a los usuarios y sus representantes los vocales de control
- La empresa evade el tema de los contratistas como decir: no manejamos ese tema, pero es necesario que tomen decisiones con respecto al control de estos funcionarios para el usuario

- la Rendición de cuentas me pareció muy bien y muy clara, felicitaciones, es tener una visión futurista en cuanto a temas como energía eléctrica y gas natural para Colombia, (1° asegurar para el consumo nacional: energía solar, eólica, biomasa, marítima)
- Mayor puntualidad para iniciar con el evento, estaba programado para las 11 a.m. e inició a las 11:40
- Mejor profundidad en los temas y mayor puntualidad
- Muchos errores de redacción y ortografía en la cartilla ¿Por qué no se han contestado las preguntas del año pasado?
- muy bien, recomendarles nos envíen la presentaciones o indiquen donde las podemos encontrar a través de la página web de la CREG2, habilitar cuenta de Twiter

Comentarios

- Muy superficiales y sin sentido social las respuestas a los consumidores de energía, gas natural y GLP, con un riesgo de justificación de altos costos y aumentos exagerados
- No contestaron preguntas por correo electrónico.
- Que haya ,mayor participación de las empresas de SPD de manera directa ya que existen inquietudes de los ciudadanos
- que se haga la rendición de cuentas en el primer semestre del año, ya que en el 2011 varias resoluciones no tuvieron una explicación pública
- Regulación de la calidad del servicio para los tres sectores
- Responder con veracidad, claridad y con resultados las preguntas de los usuarios o consumidores finales no con términos técnicos o confusos que llevan a la violación de los derechos de los usuarios.

- La presentación de los expertos fue muy buena pero ellos deben ajustarse a la realidad de los usuarios
- Unificar el alcance de las presentaciones de los temas, unas veces son muy profundas y otras muy superficiales