

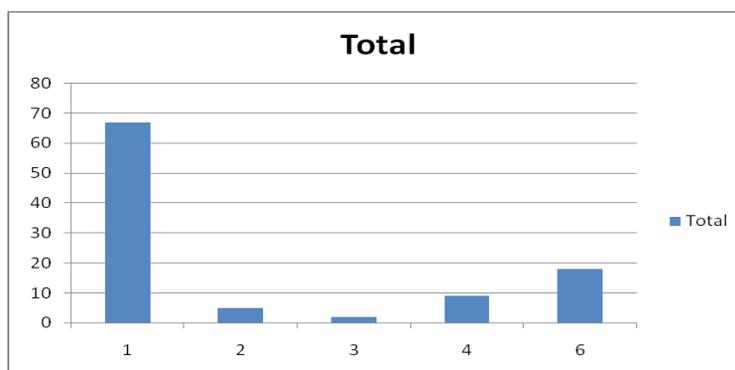
Encuesta de Satisfacción RENDICIÓN DE CUENTAS 2008

¿A través de qué medio se enteró del evento?

1. Invitación directa

| | |
|----------------------|------------|
| 1 | 67 |
| 2 | 5 |
| 3 | 2 |
| 4 | 9 |
| 6 | 18 |
| Total general | 101 |

2. Página Web
3. Prensa
4. Correo Electrónico
5. Anuncio en Cine
6. Otro

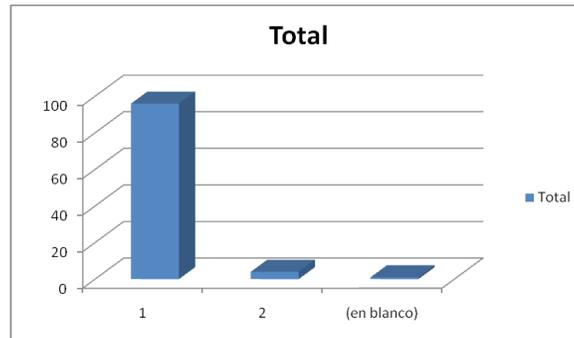


- El 67% de los encuestados se enteró del evento a través de una invitación directa, el 5% por medio de la página web de la Comisión, el 2% en la prensa, el 9% a través del correo electrónico y el 18% por otro medio (invitación de docente universitario).

| | |
|----------------------|------------|
| 1 | 96 |
| 2 | 4 |
| (en blanco) | 1 |
| Total general | 101 |

La inscripción al evento fue:

1. Fácil
2. Medianamente fácil
3. Difícil



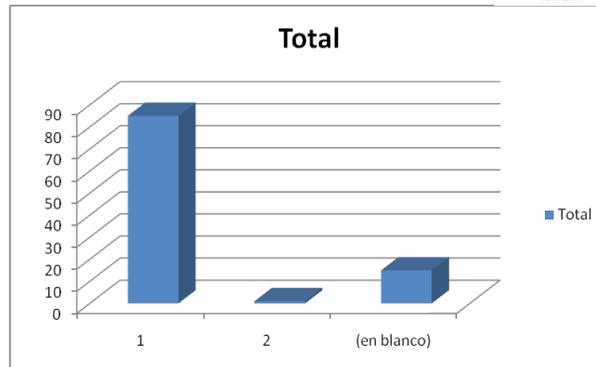
- El 96% de los encuestados consideró que la inscripción al evento fue fácil, un 4% opinó que fue medianamente fácil y el 1% no contestó.

La información presentada en el evento fue:

Pertinente

| | |
|----------------------|------------|
| 1 | 85 |
| 2 | 1 |
| (en blanco) | 15 |
| Total general | 101 |

1. Si
2. No

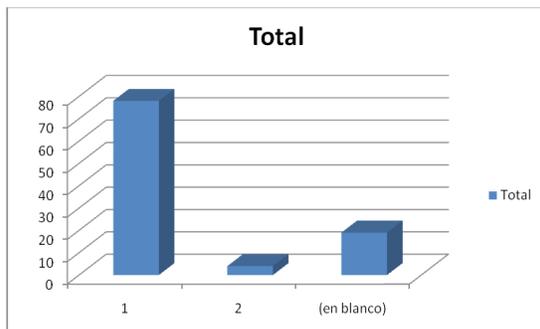


- La información presentada durante el evento fue pertinente según el 85% de los encuestados, el 1% considera que no fue así y el 15% no respondió.

| | |
|----------------------|------------|
| 1 | 78 |
| 2 | 4 |
| (en blanco) | 19 |
| Total general | 101 |

Veraz

1. Si
2. No

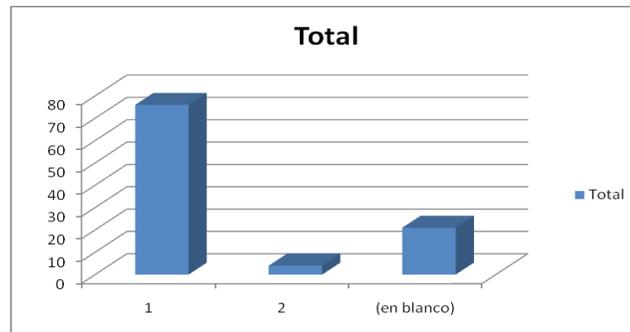


- El 78% de los encuestados considera que la información presentada fue veraz, mientras que el 4% afirma que no lo fue y el 19% no respondió.

| | |
|----------------------|------------|
| 1 | 76 |
| 2 | 4 |
| (en blanco) | 21 |
| Total general | 101 |

Precisa

- Si
- No

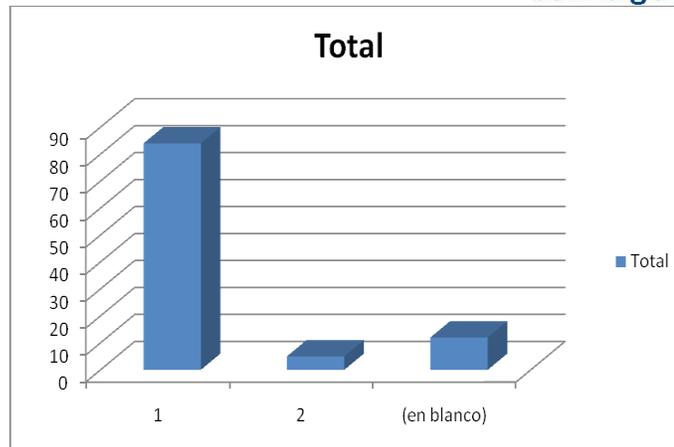


- El 76% considera que la información fue precisa, el 4% que no lo fue y el 21% no contestó.

| | |
|----------------------|------------|
| 1 | 84 |
| 2 | 5 |
| (en blanco) | 12 |
| Total general | 101 |

Útil

- Si
- No

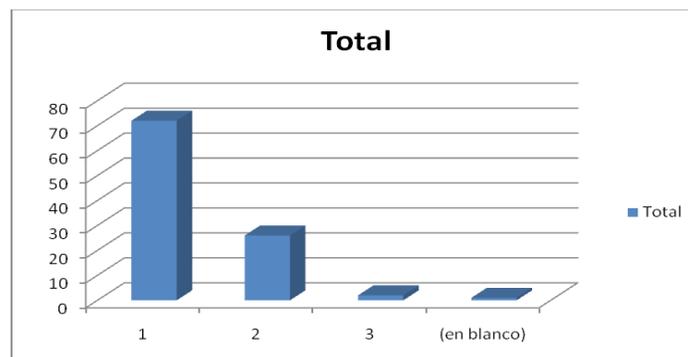


- El 84% de los encuestados consideran útil la información suministrada, el 5% no lo considera así y el 12% no respondió.

El empleo del tiempo en el evento fue:

| | |
|----------------------|------------|
| 1 | 72 |
| 2 | 26 |
| 3 | 2 |
| (en blanco) | 1 |
| Total general | 101 |

1. Adecuado
2. Medianamente adecuado
3. Inadecuado

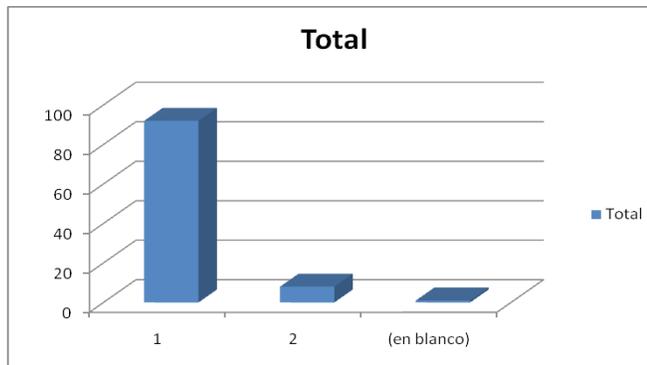


- El tiempo empleado en el evento fue adecuado según el 72% de los encuestados, medianamente adecuado según el 26% e inadecuado el 2%.

El manejo del tema por parte de los conferencistas fue:

| | |
|----------------------|------------|
| 1 | 92 |
| 2 | 8 |
| (en blanco) | 1 |
| Total general | 101 |

- Bueno
- Regular
- Malo

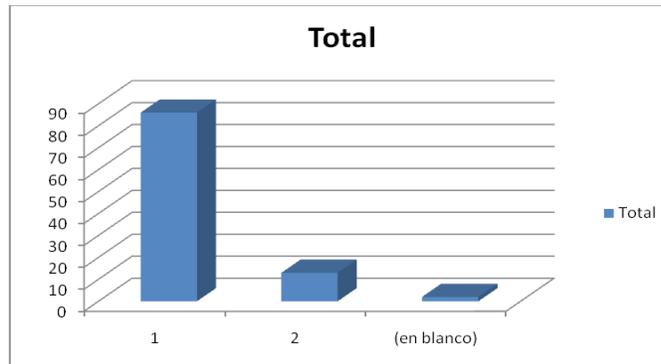


- El manejo del tema por parte de los conferencistas fue bueno según en 91% y malo de acuerdo con el 8%.

La imagen que proyecta la entidad es:

| | |
|----------------------|------------|
| 1 | 86 |
| 2 | 13 |
| (en blanco) | 2 |
| Total general | 101 |

- Apropiada
- Medianamente apropiada
- Inapropiada



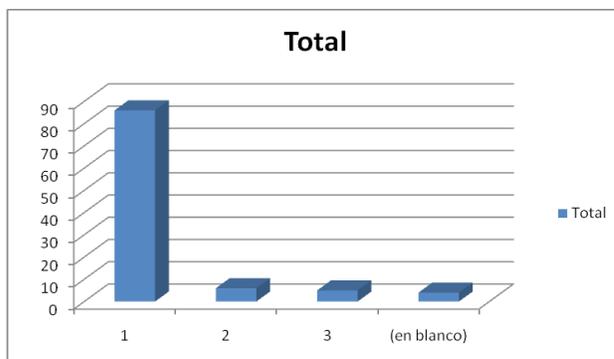
- El 86% de los encuestados asegura que la imagen de la entidad es apropiada y el 13% considera que es medianamente apropiada.

Por favor conteste las siguientes preguntas para expresar su nivel de satisfacción, teniendo en cuenta que:

| | |
|----------------------|------------|
| 1 | 86 |
| 2 | 6 |
| 3 | 5 |
| (en blanco) | 4 |
| Total general | 101 |

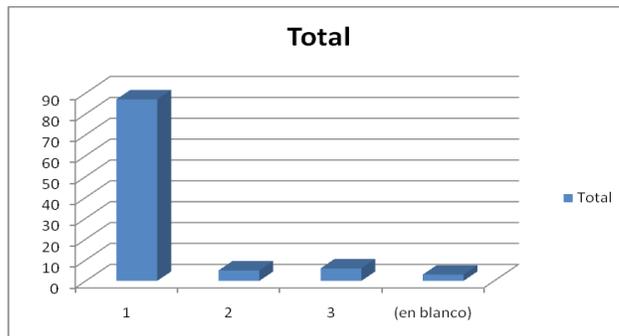
1. Satisfecho
2. Medianamente Satisfecho
3. Insatisfecho

Presentación personal de los funcionarios



- El 85% de los encuestados está satisfecho con la presentación personal de los funcionarios, el 6 % medianamente satisfecho y el 5% insatisfecho.

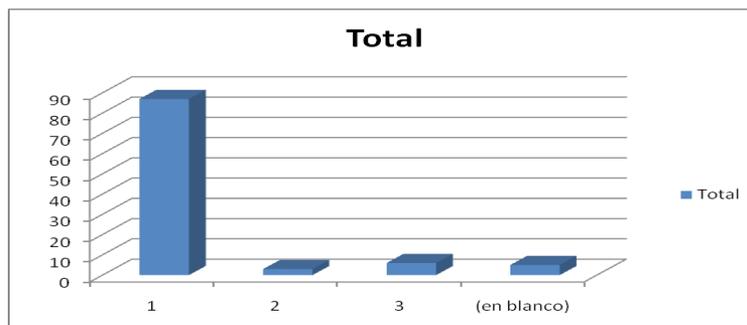
Estado y comodidad de las instalaciones



| | |
|----------------------|------------|
| 1 | 87 |
| 2 | 5 |
| 3 | 6 |
| (en blanco) | 3 |
| Total general | 101 |

- El 87% afirmó estar satisfecho con el estado y comodidad de las instalaciones donde se realizó el evento (Biblioteca Virgilio Barco), el 5% medianamente satisfecho y el 6% insatisfecho.

Servicio prestado por parte del personal



| | |
|----------------------|------------|
| 1 | 87 |
| 2 | 3 |
| 3 | 6 |
| (en blanco) | 5 |
| Total general | 101 |

- El 87% de los encuestados se sintieron satisfechos con el servicio prestado por parte del personal, un 3% se encontró medianamente satisfecho, un 6% insatisfecho y un 5% no contestó.

¿Qué opinión tiene usted de la CREG?

- Es muy importante que se regule el servicio prestado para una empresa como la del gas.
- Creo que es un ente competente, desafortunadamente está demasiado presionado por el sector privado desfavoreciendo a los usuarios
- Es una entidad en crecimiento que le interesa mejorar, la calidad es una de sus metas principales
- Es una institución pública técnica y muy seria
- Buena
- Entidad seria, comprometida con las necesidades del país que escucha los intereses de las diferentes personas o entidades
- Buena
- Buena la información
- Es buena para la sociedad
- Bien
- Mis opiniones son muchas
- Me parece que la convocatoria fue débil o que la CREG no se ha dado a conocer y demostrar la gestión tan importante que cumple. pues los asistentes al evento fueron muy pocos.
- Es una entidad muy competente y comprometida con el país, muy transparente,
- Maneja adecuadamente sus funciones como empresa prestadora del servicio satisfaciendo las necesidades de la sociedad.

- Comisión joven que le falta experiencia para llevar un proceso adecuado
- Autónoma, capaz, preparada, institución que presta un servicio imprescindible para el sector del gas y la energía
- Falta bajar a la tierra, una entidad muy teórica
- Es una entidad que esta trabajando para prestar un servicio de calidad de energía y gas a la comunidad
- Parece que esta generando una buena gestión
- Ha perdido independencia y esta tendiendo a la sobre regulación
- Buena
- Es una entidad seria, técnica, se ha dificultado la oportunidad en la regulación por demora en nombramientos por parte del gobierno. Debe ampliar la planta de personal
- Es una organización reguladora y eficiente
- Es una entidad fundamental que se encarga de defender los derechos de los usuarios
- Observo por la junta directiva de la CREG mucha burocracia, hay dificultad en la objetividad de la entidad
- La Comisión ha logrado avances muy importantes
- Entidad pública encargada de regular los servicios públicos de gas y energía eléctrica.
- Buena
- Una entidad responsable e integra
- La CREG organismo indispensable para un sector compuesto del país. Su situación es muy técnica y transparente. Obviamente puede mejorar pequeños aspectos.

- Debe ser mas ágil en sus respuestas, se nota el interés pero faltan recursos
- Es una empresa preocupada o comprometida con la responsabilidad social
- Las resoluciones son demoradas en su generación y confusas
- Aunque es la primera vez que escucho de la comisión, dejó una buena impresión, ojala siga así.
- Esta comisión está realizando una buena labor al controlar estos servicios que hoy en día son indispensables
- Es una entidad de carácter técnico, cuya gestión puede afectar directamente a los usuarios, pero cumple su labor regulatoria en la medida de lo posible
- Aceptable
- Una entidad técnica
- Es una entidad muy buena y que se preocupa por el bienestar de la comunidad
- Que se mejore el tiempo de cada presentación de los expositores, para que se pueda dar respuesta a las preguntas de la sociedad a través del espacio por televisión.
- La CREG maneja unos estatutos muy establecidos en el cual determinan valores y metodologías aptas para el servicio público
- Buena
- Buena, es la primera vez que escucho de ella
- Excelente organización en sus propuestas y logros
- Realizan una excelente labor
- Su papel es muy importante posición objetiva frente a la regulación

- Debe conocer mejor la operación de los agentes que regula.
- Entidad idónea, objetiva y transparente
- Algunas veces se piensa que los temas se demoran mucho, pero claro son demasiados temas, todo ellos muy complejos
- Entidad seria técnicamente
- Una entidad seria que debe mejorar su trato a los usuarios de los servicios
- Es interesante la gestión social y financiera que se lleva a cabo, muy buenas las últimas resoluciones
- Me parece muy importante la existencia de la CREG para la regulación de GLP y el mejoramiento del servicio de energía en toda Colombia
- Es una comisión necesaria para la buena entrega y desarrollo del servicio de energía en Colombia, porque su trabajo debe ser transparente.
- Es una entidad transparente y responsable
- Entidad seria, sólida y de gran nivel técnico
- Muy positiva
- Buena
- Es una comisión muy importante la cual se interesa por el bienestar de la comunidad
- Es útil para que el manejo de las transportadoras y distribuidoras de energía sean eficientes
- Es una buena institución que ayuda al manejo de la energía
- Por ser una empresa del estado siempre le darán a ganar al estado no al pueblo

- Es una entidad comprometida con su trabajo que busca el bienestar de todos
- Es muy importante el servicio que presta a la comunidad
- Opino que se distribuya a todo el país
- Se preocupa más por las fórmulas de las empresas y sus intereses políticos y no por los usuarios
- Es una entidad que se ha encargado de facilitar y regular el sector energético y de gas
- No es un ente regulatorio, no hay representante de los usuarios
- Buena
- Es un ente muy organizado que trabaja por la normatividad de los servicios públicos domiciliarios y otros
- Institución técnica con excelente recurso humano no obstante requiere mayor relación con la comunidad y la vida política

Nos gustaría conocer sus comentarios y sugerencias para mejorar en nuestra institución y por tanto nuestro servicio.

- Hacer el seguimiento a las empresas y a los inspectores de revisiones de las instalaciones internas, por que las empresas dan diferentes opiniones y el usuario siempre tiene la culpa de las anomalías.
- Se debía tener una mayor distribución con un mayor nivel para que los usuarios tengan una completa información.
- Se deberían involucrar a las universidades para que estas hagan la labor de defender los intereses de los usuarios, pues en este momento nadie lo hace
- Ninguna
- Mayor tiempo para atención de consultas y preguntas por T.V

- Cambiar los menús de la normatividad, debería ser por tema y no por resolución o circular
- Ilustrar a la comunidad con los diferentes reglamentos y resoluciones para que se enteren de sus deberes y derechos
- Más transparencia
- Aunque las presentaciones fueron muy buenas, el Dr. Javier Díaz trato los temas demasiado rápido y faltó un lenguaje más sencillo para que cualquier persona pudiera entender. Debieron explicar las políticas nacionales y mostrar a la comunidad los macro proyectos que se están llevando a cabo en el país y cómo está cumpliendo con la regulación que expide la CREG.
- Aprovechar las experiencias anteriores para mejorar el servicio
- Sería interesante poder contar con un Call Center para contestar las dudas de los usuarios y empresas
- En la rendición de cuentas no se presentaron algunos temas de mayor interés para la ciudadanía (contratación y presupuesto)
- Que efectúen encuestas de opinión antes de expedir una resolución
- Mejorar la comunicación con los agentes, dejar la tendencia al intervencionismo regulado
- Estar más atentos con algunas irregularidades con las empresas de servicios públicos. Lograr regular los precios de las tarifas
- Fue una rendición extensa, la pregunta 3 no está bien definida ya que la información no puede determinarse sobre su veracidad y precisión, la rendición es un ejercicio para la ciudadanía en general
- Sugiero que se programen mas foros para oír a los diferentes actores de la cadena de prestación de los servicios (gas natural, GLP, energía eléctrica) para detectar aspectos de mejora
- Me gustaría que la parte ambiental estuviera presente, es decir responsabilidad ambiental

- Esta bien, deberían tratar las zonas que no cuentan con este servicio
- Se debe dar mayor difusión de las funciones de la CREG a la comunidad para que los usuarios utilicen esta herramienta y hagan cumplir sus derechos
- El MME no debería intervenir en el diseño de esquemas regulatorios
- Realmente es la primera vez que escucho de esta institución, buena impresión
- Mejorar la página Web
- Ojala mantengan su autonomía, no dejen modificar el artículo para que EPM se quede con ISAGEN
- Que las respuestas sean más argumentadas
- Solamente mejorar el sonido
- Las intervenciones deberían ser mas cortas
- Publicar cartillas anual (primer bimestre) sobre principales avances regulatorios. Puede ser un avance de informe de gestión
- Trabajo con la opinión de la comunidad, No repetir en todas las presentaciones lo mismo
- Son realmente necesarios los cambios que están haciendo con los cilindros de gas
- En lo posible capacitaciones de estas empresas
- ¿Por qué en el servicio de energía eléctrica llega como obligatoria la tarifa de portafolio?
- Bueno es que se fijen en la necesidad de los usuarios y no en los intereses políticos por parte de las empresas de servicio
- Debe haber comunicación fluida con los usuarios y organización con la comunidad

- La rendición de cuentas hacerla en el primer trimestre
- Aceptar invitaciones a dar conferencias, recargar funciones administrativas del Director Ejecutivo en el Coordinador Administrativo, Gracias y felicitaciones
- Creación de boletín electrónico al mail con el fin de suscribirse por temas e interés para así recibir información pertinente.