

Percepción de usuarios Eventos de rendición de cuentas VI Congreso de vocales de control y Rendición de cuentas general CREG 2016

Encuesta rendición de cuentas vocales de control 2016

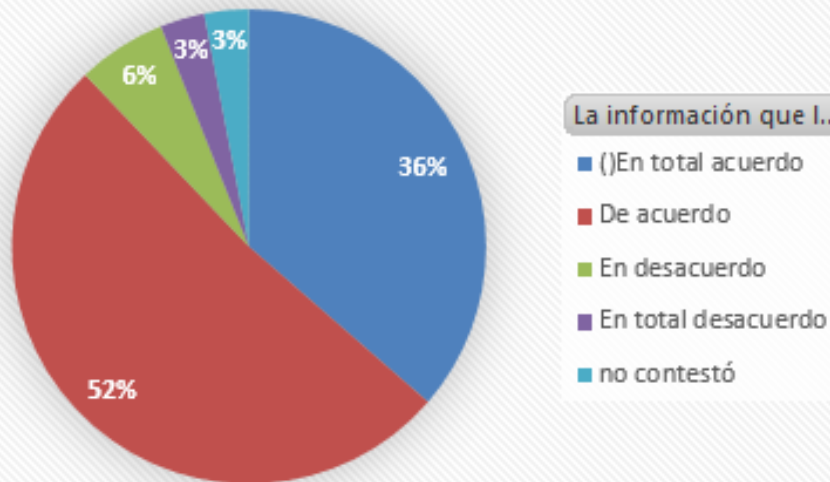
Personas encuestadas

La **CREG** encuestó a **33 personas de los asistentes** a la audiencia pública de rendición de cuentas que se llevó a cabo el **14 de julio** en el desarrollo del **VI Congreso de vocales de control, Confevoclitics**.



Etiquetas de fila	Cuenta de Encuestados	%
()En total acuerdo	12	36%
De acuerdo	17	52%
En desacuerdo	2	6%
En total desacuerdo	1	3%
no contestó	1	3%
Total general	33	100%

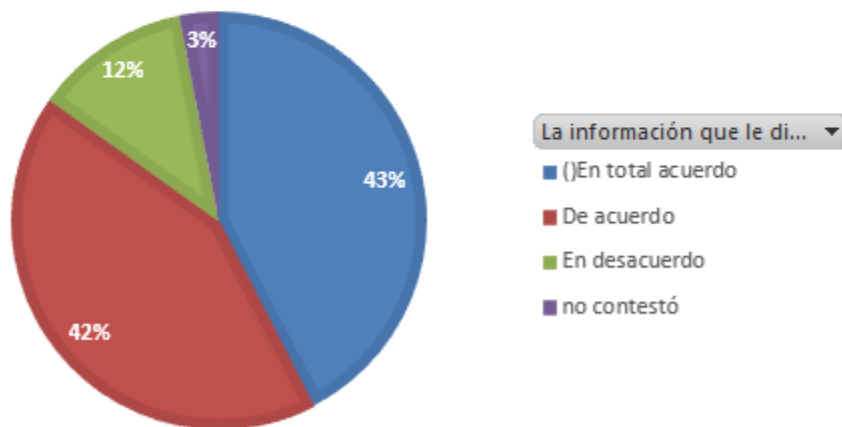
Cuenta de Encuestados



El 88% de las personas encuestadas se encuentra de acuerdo con el enunciado: "La información que le dio la CREG fue veraz y profunda"

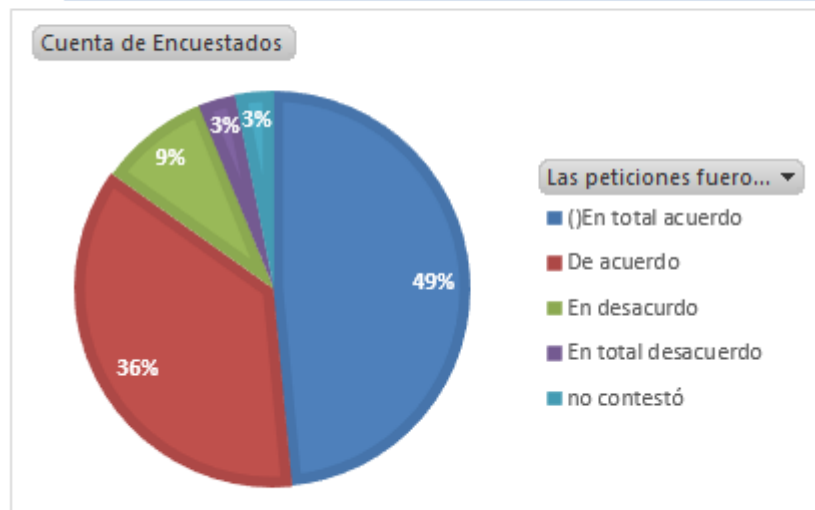
Etiquetas de fila ▾	Cuenta de Encuestados	%
()En total acuerdo	14	43%
De acuerdo	14	42%
En desacuerdo	4	12%
no contestó	1	3%
Total general	33	100%

Cuenta de Encuestados



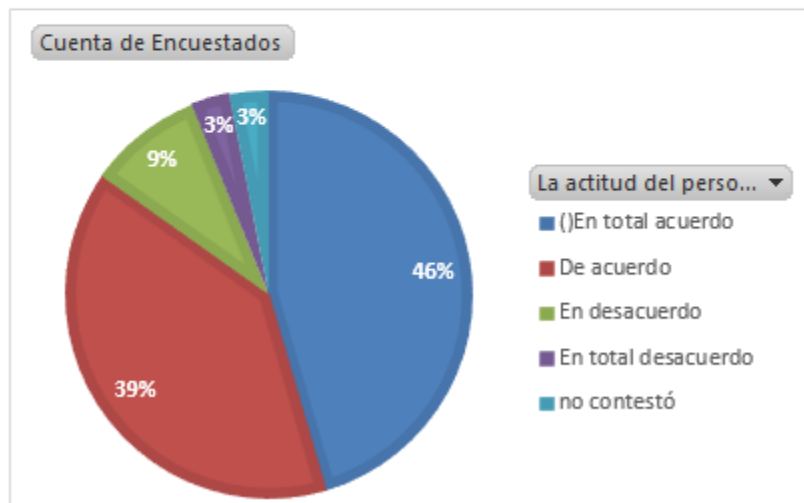
El **85%** de las personas encuestadas se encuentra de acuerdo con el enunciado: "La información que le dio la CREG fue clara"

Etiquetas de fila ▾	Cuenta de Encuestados	%
()En total acuerdo	16	49%
De acuerdo	12	36%
En desacuerdo	3	9%
En total desacuerdo	1	3%
no contestó	1	3%
Total general	33	100%



El **85%** de las personas encuestadas se encuentra de acuerdo con el enunciado: "Las peticiones fueron atendidas con amabilidad"

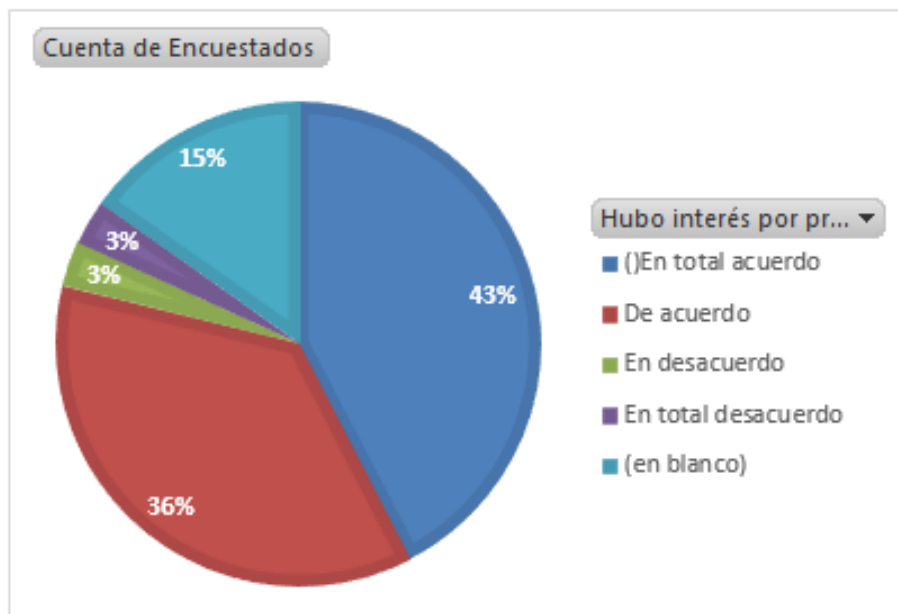
Etiquetas de fila ▾	Cuenta de Encuestados	%
()En total acuerdo	15	46%
De acuerdo	13	39%
En desacuerdo	3	9%
En total desacuerdo	1	3%
no contestó	1	3%
Total general	33	100%



El **85%** de las personas encuestadas se encuentra de acuerdo con el enunciado: "La actitud del personal de la CREG corresponde a la de una entidad ética y transparente"

Positivo	Negativo
Demuestran capacidad para hacerla más entendible y de mejor manejo	Falta de debate para hacer la réplica.
Es muy perfecto y entendible, sabe uno como tratar a los usuarios.	La información debe ser de forma y fondo, no tan superficial
explicaron con detalles que ellos realizan con cada empresa.	No siempre todo lo que dicen lo llevan a la práctica, la mitad es falso
exponen, explican y responden a las preguntas con veracidad y sencillez	Por la permisividad de la CREG en la posición dominante de las empresas, las normas favorecen mas a las empresas que a los usuarios
La organización, la presentación tanto personal como virtual se ve en orden	Porque la CREG favorece más a las empresas que a los usuarios
Llenó muchas inquietudes y preguntas que me hacía	
Por la manera de la rendición de cuentas, clara, precisa y concreta	
Se ve la importancia y el trabajo de las entidades reguladoras	
Según el trabajo que tratan de explicar es bueno, explican con mucha claridad	
Según lo mostrado en el video se nota la transparencia en los proyectos que mostraron	
Según lo que he visto el trabajo que han explicado se ha mostrado el interés por hacer bien las cosas.	
Tienen todo el profesionalismo y capacidad del caso	

Etiquetas de fila ▾	Cuenta de Encuestados	
()En total acuerdo	14	43%
De acuerdo	12	36%
En desacuerdo	1	3%
En total desacuerdo	1	3%
(en blanco)	5	15%
Total general	33	100%



El **79%** de las personas encuestadas se encuentra de acuerdo con el enunciado: "Hubo interés por prestar un buen servicio"

Energía eléctrica	Trasversales
Qué medidas se deben tomar frente al robo de fluido eléctrico y cómo controlar que la empresa actúe y no haga caso omiso frente a estas situaciones, cuando tiene conocimiento de esta situación.	Todo lo relacionado con transparencia porque eso es lo que se está buscando.
En profundidad el objetivo y el fin con que las represas ayudan a la energía eléctrica, si acaban con mucho empleo de gente, por ejemplo la represa del Quimbo.	Un programa de inducción en la nueva Colombia
Claridad sobre el cargo por confiabilidad puesto que defienden el Gobierno y a las empresas y dónde queda el usuario?	La transparencia de cada regulación de cada empresa que presta el servicio
Energía consumida dejada dejada de facturar	La manera en que las empresas hacen los cobros
El cargo por confiabilidad	Cómo le dan solución a la diversificación de la problemática que padecen los usuarios con los abusos en el sector tarifario.
Gas natural	Más claridad en las rendiciones porque lo que se expone no se cumple en las oficinas
De las empresas de gas del departamento del Cesar, de Gases del Caribe	Temas como se debe hacer los reclamos, las peticiones
GLP	El tema de las facturas de servicios públicos domiciliarios
Financiación de expansión del sistema y subsidios para el GLP	Que se hable de las intervenciones que se efectúan a las empresas
	los proyectos y restricciones realizadas por las empresas por el abuso de la posición dominante
	El vocal debería tener una posición en el Congreso
	Cómo incluir a la participación ciudadana antes de enviar el nuevo marco regulatorio y así ser más incluyente.

Seguir adelante este proyecto tan hermoso.	La CREG no tiene en cuenta las voces de los vocales en sus decisiones o acuerdos con las empresas de servicios públicos para la fórmula tarifaria y presupuestos de las empresas y la CREG	No hubo claridad en el análisis del posconflicto.
Sigan con ese buen trabajo que hacen con transparencia social por todos y para todos	Por que no traen suficiente material, lo correcto es que sobre y no que falte ya que algunos quedamos con el material incompleto	La energía facturada y dejada de consumir es la que más afecta a los usuarios
Felicitarlos por capacitarnos para mayor conocimiento y mejor veracidad	Que haya transparencia en las demás empresas de servicios	que controlen mejor algunos cobros como energía dejada de facturar en la empresa Electricaribe engañó a los usuarios y la manera como lo sigue haciendo
considero que se debe hacer una regulación más fuerte, constante y equitativa que corresponda a los derechos fundamentales, coherente a la constitución y a la Ley y ojalá la próxima vez nos entreguen un formato más amplio porque de vista le al control social.	Es importante estar a tono con todo lo relacionado con los servicios y ante todo la CREG que los regula	La CREG debe hacer más vigilancia y control a las empresas de gas y energía para que no hagan mas atropellos.
Ojalá se hicieran más común los congresos	Para pedir un servicio de instalación de gas ponen muchos problemas cuando se dan cuenta que es por un vocal de control	Me gustaría recibir información detallada demostrando como el cargo básico favorece al usuarios. Es bueno que la CREG entre a definir tarifas razonables para las re conexiones y de revisiones.
	La energía consumida dejada de facturar es uno de los tantos temas que establece al usuario	En Santa Marta continuamente la empresa que comercializa la energía hace cobros ilegales a las comunidades que no tienen capacidad de pago del servicio es más costoso que en el estrato 3, nadie controla a estas comercializadoras.

- Revisar los comentarios recibidos a través de la encuesta para relacionarlos en la planeación de las próximas rendiciones de cuentas.

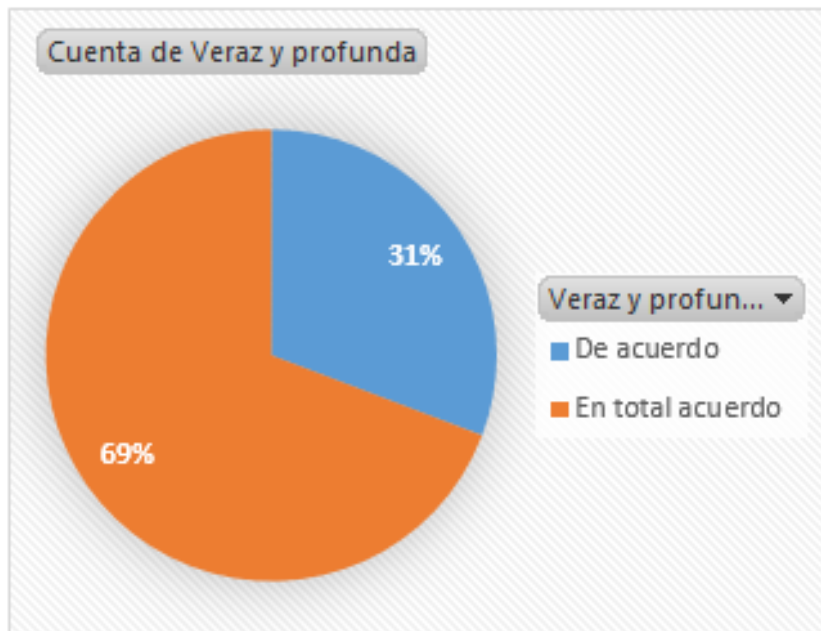
Encuesta rendición de cuentas general CREG 2016

Personas encuestadas

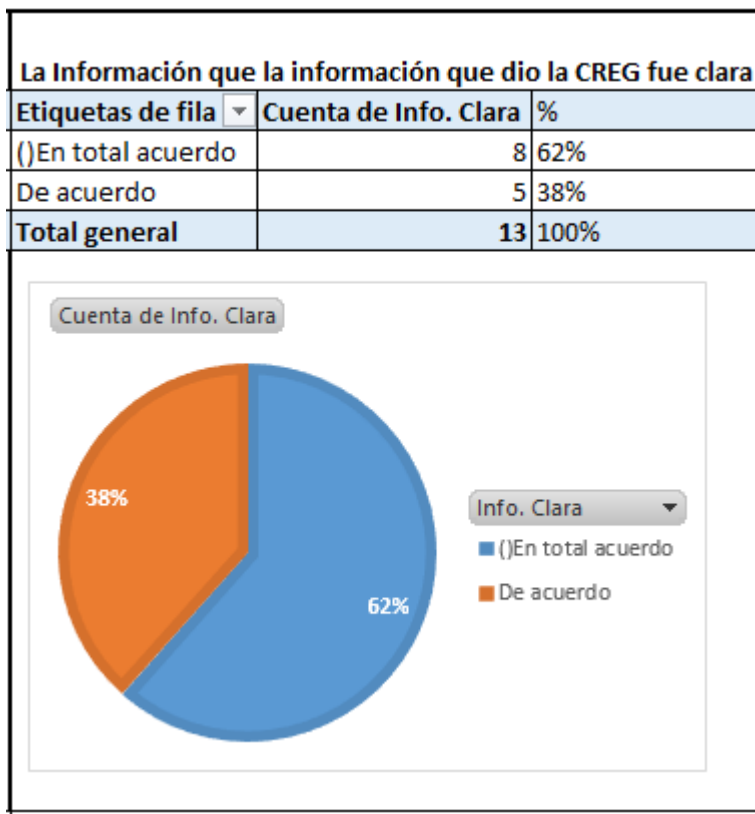
La **CREG** encuestó a **13 personas** de asistieron a la audiencia pública de rendición de cuentas general de la CREG que se llevó a cabo el **29 de noviembre de 2016** en el estudio 5 de RTVC.



Etiquetas de fila ▾	Cuenta de Veraz y profunda	%
De acuerdo	4	31%
En total acuerdo	9	69%
Total general	13	100%



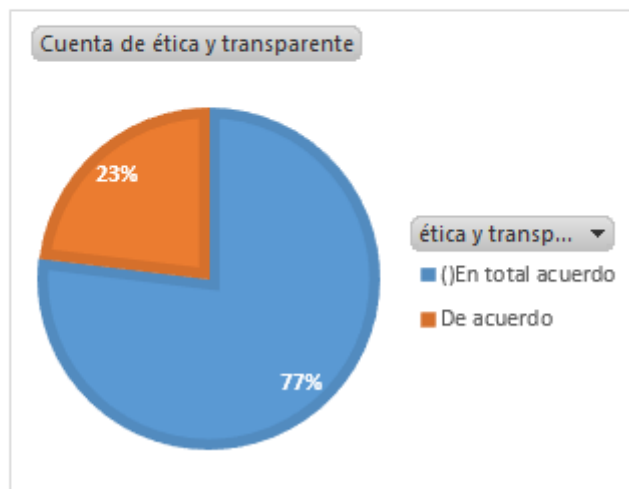
El total de encuestados consideran que la información brindada por la CREG en la rendición de cuentas fue veraz y profunda



El 62% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la afirmación "Considera que la información que dio la CREG fue Clara" el 38% restante esta de acuerdo.

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

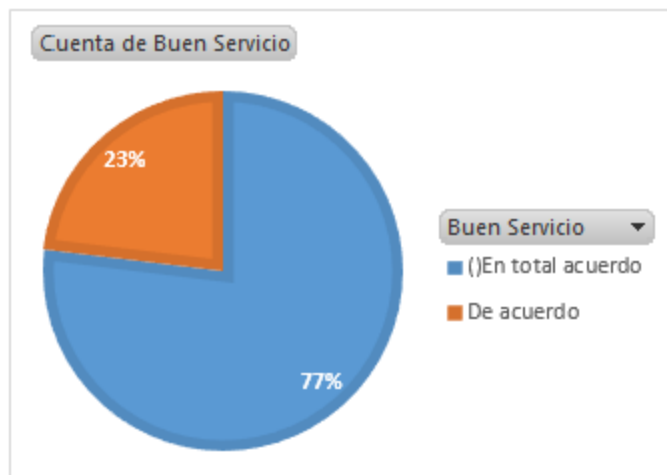
Etiquetas de fila ▾	Cuenta de ética y trans	%
()En total acuerdo	10	77%
De acuerdo	3	23%
Total general	13	100%



El total de las personas
encuestadas se
encuentra de acuerdo
con el enunciado: "La
actitud del personal de la
CREG corresponde a la de
una entidad ética y
transparente"

Hubo interés por prestar un buen servicio

Etiquetas de fila ▾	Cuenta de Buen Servicio	%
()En total acuerdo	10	77%
De acuerdo	3	23%
Total general	13	100%



El **79%** de las personas encuestadas se encuentra de acuerdo con el enunciado: "Hubo interés por prestar un buen servicio"

Comentarios:

- Las explicaciones de los comisionados deben ser más pedagógicos.
- En la próxima rendición de cuentas se debe incluir el tema de zonas no interconectadas.

- Revisar las fechas, horario y públicos objetivos para las próximas rendiciones de cuenta, con el fin de generar un mayor impacto.

Gracias