

# INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS CIUDADANOS 2015

Enero de 2016



Av. Calle 116 No. 7-15 Int. 2. Oficina 901  
Edificio Cusezar Bogotá, D.C. Colombia  
(1) 6032020 / Fax: (1) 6032100  
creg@creg.gov.co  
www.creg.gov.co

## 1. GESTIÓN SOCIAL Y JURÍDICA

### 1.1 Comunicaciones y Participación Ciudadana

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, llevó a cabo durante el año 2015, acciones que permitieron ampliar y mejorar los canales de participación ciudadana, dar a conocer la gestión de la Entidad y divulgar los derechos y deberes de los usuarios.

Entre las acciones realizadas, están las audiencias públicas temáticas con transmisión en directo por televisión, las audiencias públicas de rendición de cuentas, los talleres de capacitación e información de los diferentes aspectos regulatorios, las cartillas didácticas, las campañas de responsabilidad social y la participación en las ferias de servicio al ciudadano organizadas por el Departamento Nacional de Planeación.

#### Audiencias públicas

Para que el mayor número de personas posibles conocieran la regulación expedida por la Entidad, y con el fin de generar un mecanismo de participación, la CREG realizó audiencias públicas temáticas con transmisión por televisión a través de canales nacionales y regionales.

Este mecanismo permitió que más ciudadanos se involucraran en el proceso normativo, además de conocer de primera mano las propuestas de la CREG para fijar los costos de prestación de los servicios públicos que regula.

En el año 2015 se llevaron a cabo 6 jornadas de audiencias públicas en el país mediante las cuales se presentaron propuestas regulatorias en el sector energía eléctrica.

**Tabla 1. Audiencia Pública para presentar las propuestas para remunerar el servicio de energía eléctrica en las áreas de servicio exclusivo de las Zonas No Interconectadas**

Ciudad	Fecha
Bogotá	9 de febrero de 2015
Leticia	23 de febrero de 2015
Teleconferencia Cumbal, Bogotá, Cumaribo, Laureles,	12 de marzo de 2015

Manizales y Pasto	
-------------------	--

**Tabla 2. Audiencia Pública para presentar las propuestas para remunerar la transmisión y distribución de energía eléctrica en el SIN**

Ciudad	Fecha
Bogotá (transmisión por Señal Institucional)	16 de marzo de 2015
Cali (transmisión por Tele pacífico)	18 de marzo de 2015
Barranquilla (transmisión por Tele caribe)	20 de marzo de 2015

En su mayoría, las audiencias fueron transmitidas en vivo y en directo a través de televisión y de la página web de la CREG ([www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co)).

### Audiencias públicas de rendición de cuentas

Para la CREG, la rendición de cuentas no es un simple acto sino un proceso de participación ciudadana y por tal motivo, además de las audiencias públicas temáticas y los talleres informativos que se realizaron durante todo el año, se llevaron a cabo cuatro (4) audiencias de rendición de cuentas en Cali, Bogotá, y Santa Marta, dos de estas durante encuentros nacionales de vocales de control en los cuales participaron más de 500 personas.

Uno de los aspectos fundamentales en estos eventos fue la participación ciudadana. En tal sentido la CREG dispuso de espacios para preguntas de los ciudadanos y habilitó varios canales de comunicación: línea telefónica, preguntas de viva voz de los asistentes, formato de preguntas, preguntas por internet.

**Tabla 3. Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas CREG 2015**

Ciudad	Fecha	Observación
Cali	8 de julio	Rendición de cuentas a vocales de control en el desarrollo del V Congreso de Confevocoltics. El evento fue transmitido a través del canal regional Telepacífico y de la página web de la CREG ( <a href="http://www.creg.gov.co">www.creg.gov.co</a> )

<b>Bogotá, D.C.</b>	3 de septiembre	Rendición de cuentas general de la CREG Transmisión en directo por Señal Institucional y la página web de la CREG ( <a href="http://www.creg.gov.co">www.creg.gov.co</a> )
<b>Santa Marta</b>	1 de diciembre	Rendición de cuentas durante el desarrollo del XV congreso nacional de vocales de control. El evento fue transmitido a través del canal regional Telecaribe y la página web de la CREG ( <a href="http://www.creg.gov.co">www.creg.gov.co</a> )
<b>Bogotá, D.C.</b>	17 de diciembre	Rendición de cuentas del sector minero energético. El evento fue transmitido por Señal Institucional y la página web de la CREG.

## Talleres

La Comisión no sólo tiene como herramienta de participación ciudadana la realización de audiencias, además lleva a cabo constantemente talleres para que la industria, los agentes y cualquier persona interesada puedan conocer las propuestas de regulación antes de que éstas queden en firme.

La idea es conocer de primera mano las opiniones de las propuestas regulatorias. Luego de la exposición del tema se abre un espacio para recibir comentarios y dar respuesta a las inquietudes planteadas.

En el 2015 la CREG innovó en la realización de telecharlas, a través del sistema Edupol, herramienta que permitió capacitar de manera simultánea a usuarios de ocho ciudades del territorio nacional.

**Tabla 4. Relación de talleres realizados 2015**

<b>Tema</b>	<b>Fecha</b>
Taller comercialización de energía	17-feb
Taller transmisión	25-mar
Taller distribución	24-mar
Taller metodología de cálculo del precio de suministro de GLP (taller realizado en dos jornadas con diferentes asistentes.)	14-abr
Taller calidad de energía	18-jun



Taller comercialización de GLP	12-jun
Taller subasta cargo por confiabilidad	03-jun
Talleres variaciones de salida en el sistema nacional de transporte	30-jul
Taller metodología de energía firme plantas solares	29-jul
Taller almacenamiento de combustibles líquidos	29-jul
Taller tasa de descuento "Medellín"	29-jul
Taller tasa de descuento "Bogotá"	24-jul
Capacitación Apligas (durante tres días en dos jornadas con diferentes asistentes)	8,9,10- julio
Socialización reporte de información al SUI	13-ago
Costos de transporte de combustibles	12-ago
Taller QA/QC	30-ago
Socialización factores alfa y beta	30-sep
Taller márgenes de distribución gasolina y diésel	16-sep
Taller Apligas (Taller realizado durante dos días en doble jornada con diferentes asistentes)	28-29-sep
Taller Res. 109	09-sep
Metodología de transporte de gas	23 y 28 -oct
Aplicativo cargo por confiabilidad	29-oct
Taller Biocombustibles	13-nov
Taller Edupol derechos de los usuarios	17-nov
Taller costos para la regulación	02-dic
Taller transporte Combustibles Líquidos	02-dic
Taller Edupol (CXC)	10-dic
Taller valoración de activos	17-dic
Taller inventario de activos	18-dic

## Publicaciones

Para que el mayor número de personas pueda entender de forma clara y sencilla las propuestas regulatorias en materia tarifaria, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) elaboró y divulgó cartillas informativas en lenguaje coloquial y con ilustraciones que permitan la fácil comprensión.

El propósito de esta difusión es facilitar la comprensión de las propuestas de manera que los interesados tengan argumentos con los cuales puedan realizar comentarios y sugerencias con el fin de analizarlos en la elaboración de la regulación definitiva.



En el 2015 la CREG divulgó entre sus grupos objetivos las siguientes cartillas.

- Propuesta para remunerar la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica en áreas de servicio exclusivo de las Zonas No Interconectadas
- Propuesta para remunerar la transmisión de energía eléctrica en el SIN
- Propuesta para remunerar la comercialización de energía eléctrica en el SIN

Adicional a esto en el último trimestre del año la Entidad elaboró para ser divulgadas durante el 2016 folleto de fórmulas tarifarias de energía eléctrica, gas natural y GLP e imprimió la segunda versión de las cartillas de revisiones periódicas.

### **Programas de televisión**

Desde el 2010 la Comisión de Regulación de Energía y Gas realiza el programa de televisión “Cregciendo con Energía”, a través del cual se explica de manera didáctica los deberes y derechos de los usuarios de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible.

El formato es un microprograma de dos (2) minutos, tiempo en el que desarrolla un tema particular (por ejemplo, cómo llega la luz a los diferentes lugares donde nos encontramos).

Durante el 2015 se emitieron 75 mensajes a través del canal con cobertura nacional, Cable Noticias.

### **Campaña de divulgación**

La Comisión desarrolló una campaña para informar a los usuarios de gas natural sus derechos y deberes con respecto a las revisiones periódicas de gas natural. Esta campaña se divulgó a través de las emisoras radiales con cobertura nacional Caracol Radio y RCN Radio.

Durante el último semestre se realizó una campaña por Blu Radio donde a través de anuncio de 30 segundos se resolvieron dudas frecuentes de los usuarios con respecto a los servicios que regula la Entidad.

### **Ferias del servicio al ciudadano**

La CREG, participó en la Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizadas por Planeación Nacional realizadas en Turbo (Antioquia), Pitalito (Huila), Buenaventura (Valle del Cauca), La Virginia, (Risaralda) y Arjona (Bolívar). En ellas entregó material didáctico y dio charlas informativas a los usuarios con respecto a los servicios públicos de energía eléctrica, gas natural, GLP y combustibles líquidos.



Las Ferias de Servicio al Ciudadano tienen como propósito acercar las entidades públicas a los ciudadanos y brindarles la oportunidad de resolver sus inquietudes con respecto a diferentes servicios.

Allí se resolvieron inquietudes de los usuarios con respecto a la regulación de los servicios públicos de energía eléctrica, gas natural, gas licuado de petróleo o gas en cilindros y combustibles líquidos.

