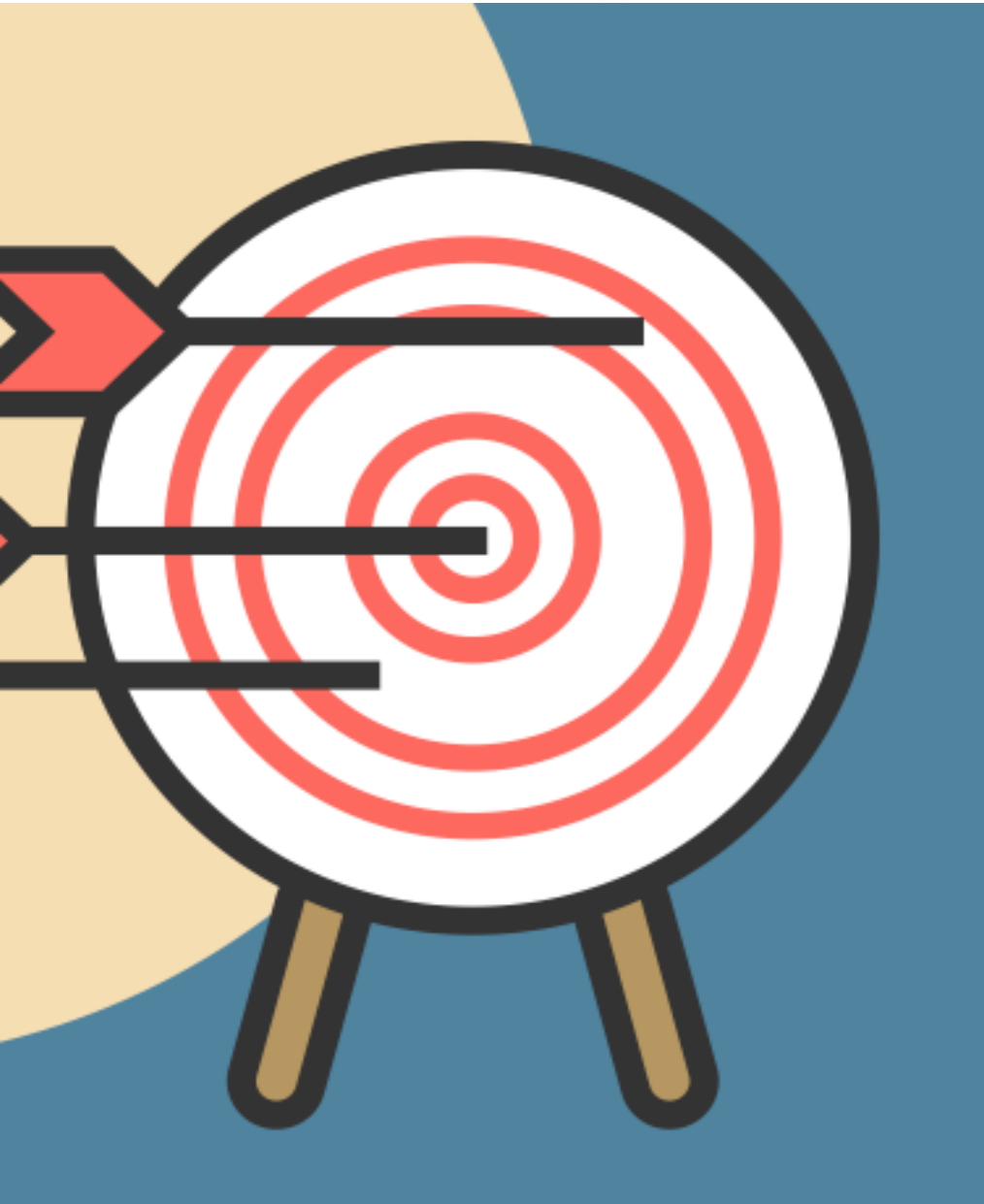




# Caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) 2021





Identificar características específicas de los usuarios, ciudadanos, los grupos de valor y partes interesadas de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), con el fin de garantizar el derecho al acceso de información, conocer las expectativas y necesidades en materia de información de ciudadanos, usuarios e interesados, y adecuar procesos y/o procedimientos para la entrega de información.

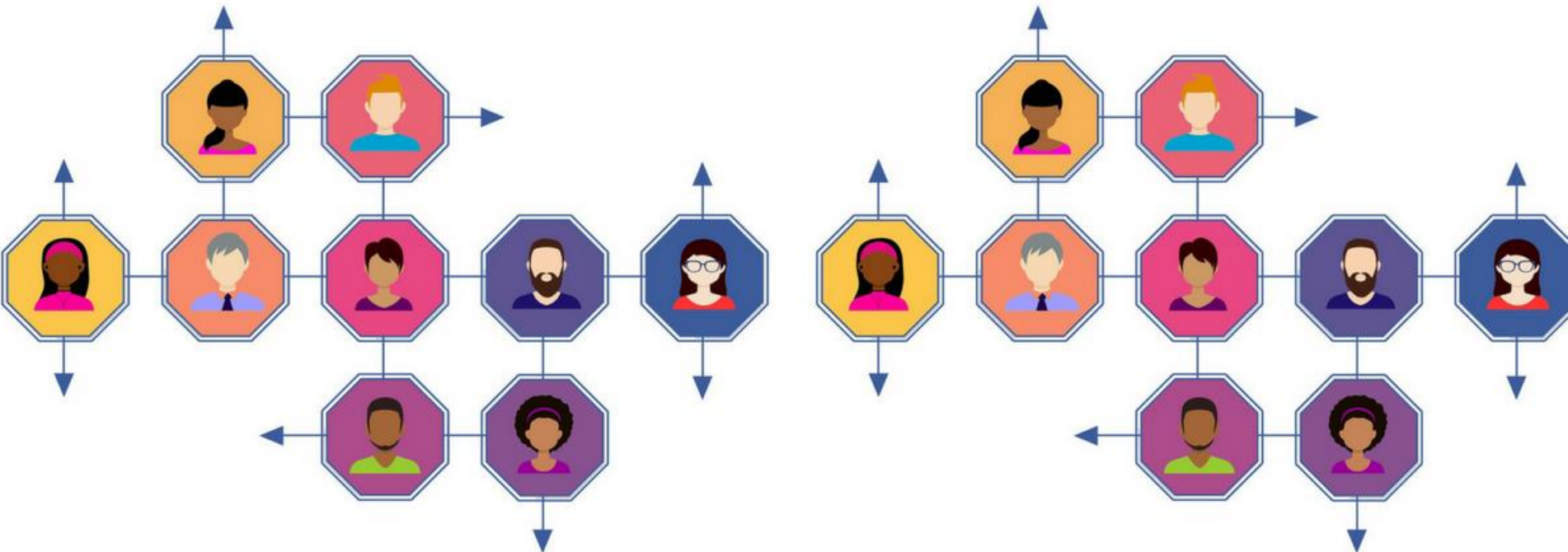
**1** Centralizar la información registrada con respecto a los grupos de interés de la CREG

**2** Establecer los canales y mensajes adecuados para rendir cuentas a los grupos de interés de la Comisión

**3** Priorizar las variables utilizadas en las bases de datos

**4** Analizar las bases de datos e información recopilada con respecto a los grupos de valor y partes interesadas de la CREG

La presente caracterización de usuarios permite identificar las particularidades de los grupos de interés de la CREG, en el marco de la Ley 1712 de 2014, en particular en el acceso a la información pública, así como en el servicio al ciudadano, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y gobierno digital. La misma se ajusta a la implementación, por parte de la CREG, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



## 1) Grupos de valor:

- Prestadores del servicio regulado
- Usuarios
- Superintendencias



## 2) Otras partes interesadas

- Gobierno Nacional
- Gobiernos regionales y locales
- Altas cortes
- Entidades de control
- Legislativo
- Gremios y asociaciones
- Comités de veeduría y vocales de control social
- Medios de comunicación
- Academia
- Fabricantes de equipos y elementos del servicio
- Otras entidades reguladoras nacionales e internacionales
- Consultores del sector
- Proveedores de bienes y servicios a la CREG
- Funcionarios CREG
- Veedurías
- ONGS

GRUPO DE VALOR	PRODUCTO / SERVICIO (Si aplica)	REQUISITO / CARACTERISTICA / ATRIBUTO
<p>Prestadores del servicio regulado</p>	<p>Comunicación de la Regulación emitida</p>	<p>Objetividad/ Contenga decisiones basadas en hechos y que los mismos sean comprobables.</p> <p>Transparencia/ Que todas las reglas, sus objetivos, los estudios y análisis técnicos que la soportan y sus impactos sean explícitos y completamente públicos para todas las partes involucradas en el servicio.</p> <p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Proactividad/ Que se procure la anticipación a los problemas.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.</p>
<p>Usuarios</p>	<p>Comunicación de la Regulación emitida en lenguaje claro</p>	<p>Divulgación/ Que todas las decisiones regulatorias se divulguen a los públicos objetivos de la entidad.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación, se analicen todas las observaciones y se valoren las alternativas propuestas.</p> <p>Objetividad/ Contenga decisiones basadas en hechos y que los mismos sean comprobables.</p> <p>Transparencia/ Que todas las reglas, sus objetivos, los estudios y análisis técnicos que la soportan y sus impactos sean explícitos y completamente públicos para todas las partes involucradas en el servicio.</p> <p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Proactividad/ Que se procure la anticipación a los problemas.</p>

Superintendencias	Comunicación de la Regulación emitida en lenguaje claro	Cooperación/ Que se trabaje de manera colaborativa la divulgación de temas que competen a las entidades.  Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.  Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.

## Otras partes interesadas

PARTE INTERESADA	REQUISITO / EXPECTATIVA / CARACTERISTICA / ATRIBUTO
Gobierno Nacional	<p>Sujeción a la política pública/ Que la regulación desarrolle propósitos y metas del plan nacional de desarrollo y los lineamientos de política del Gobierno Nacional.</p> <p>Oportunidad/ Que las respuestas se emitan en el menor tiempo posible, pero siempre enmarcadas dentro de los términos legales. Transparencia/ Que la información entregada sea completa, explícita y confiable.</p> <p>Divulgación/ Que todas las decisiones regulatorias se divulguen a los públicos objetivos de la entidad.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación, se analicen todas las observaciones y se valoren las alternativas propuestas.</p>

<p>Gobiernos regionales y locales</p>	<p>Sujeción a la política pública/ Que la regulación desarrolle propósitos y metas del plan nacional de desarrollo y los lineamientos de política del Gobierno Nacional.</p> <p>Oportunidad/ Que las respuestas se emitan en el menor tiempo posible, pero siempre enmarcadas dentro de los términos legales.</p> <p>Transparencia/ Que la información entregada sea completa, explícita y confiable.</p> <p>Divulgación/ Que todas las decisiones regulatorias se divulguen a los públicos objetivos de la entidad.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación, se analicen todas las observaciones y se valoren las alternativas propuestas.</p>
<p>Altas cortes</p>	<p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.</p>
<p>Entidades de control</p>	<p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.</p>
<p>Legislativo</p>	<p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.</p>



<p>Gremios, asociaciones y ONGS</p>	<p>Objetividad/ Contenga decisiones basadas en hechos y que los mismos sean comprobables.</p> <p>Transparencia/ Que todas las reglas, sus objetivos, los estudios y análisis técnicos que la soportan y sus impactos sean explícitos y completamente públicos para todas las partes involucradas en el servicio.</p> <p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Proactividad/ Que se procure la anticipación a los problemas.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.</p>
<p>Comités, vocales de control social y veedurías</p>	<p>Divulgación/ Que todas las decisiones regulatorias se divulguen a los públicos objetivos de la entidad.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación, se analicen todas las observaciones y se valoren las alternativas propuestas.</p> <p>Objetividad/ Contenga decisiones basadas en hechos y que los mismos sean comprobables.</p> <p>Transparencia/ Que todas las reglas, sus objetivos, los estudios y análisis técnicos que la soportan y sus impactos sean explícitos y completamente públicos para todas las partes involucradas en el servicio.</p> <p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Proactividad/ Que se procure la anticipación a los problemas.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p>

Medios de comunicación	<p>Simplicidad/ Que las reglas estén elaboradas de tal forma que se facilite su comprensión, aplicación y control.</p> <p>Divulgación/ Que se publiquen con suficiente anticipación todos los proyectos específicos de regulación, y que se especifiquen los plazos para recibir comentarios.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p>
Academia	<p>Divulgación/ Que se publiquen con suficiente anticipación todos los proyectos específicos de regulación, y que se especifiquen los plazos para recibir comentarios.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.</p> <p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p>
Otras entidades reguladoras nacionales e internacionales	<p>Cooperación/ Que se trabaje de manera colaborativa la divulgación de temas que competen a las entidades.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p>
Funcionarios CREG	<p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Colaboración/ Que se brinde apoyo y soporte en la producción y divulgación de la información a todos los procesos de la entidad.</p> <p>Proactividad/ Que se procure la anticipación a los problemas.</p>



**Decreto 2696 de 2004. (subrogado por el Decreto 1078 de 2015):** Define las reglas mínimas para garantizar la divulgación y participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación.

**Ley 1712 de 2014:** Ley de transparencia y derecho al acceso de la información.

**Decreto 2482 de 2012:** (Derogado por el Decreto 1083 de 2015): Lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

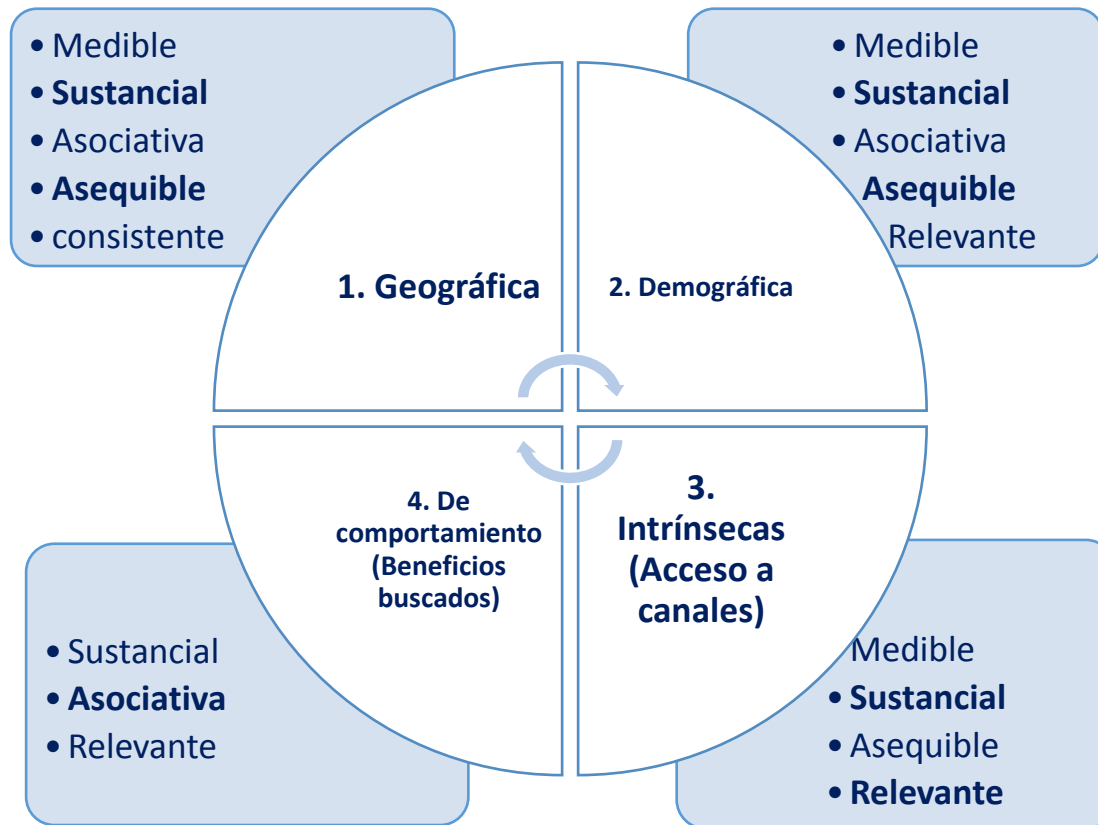
**Decreto 1008 DE 2018:** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.

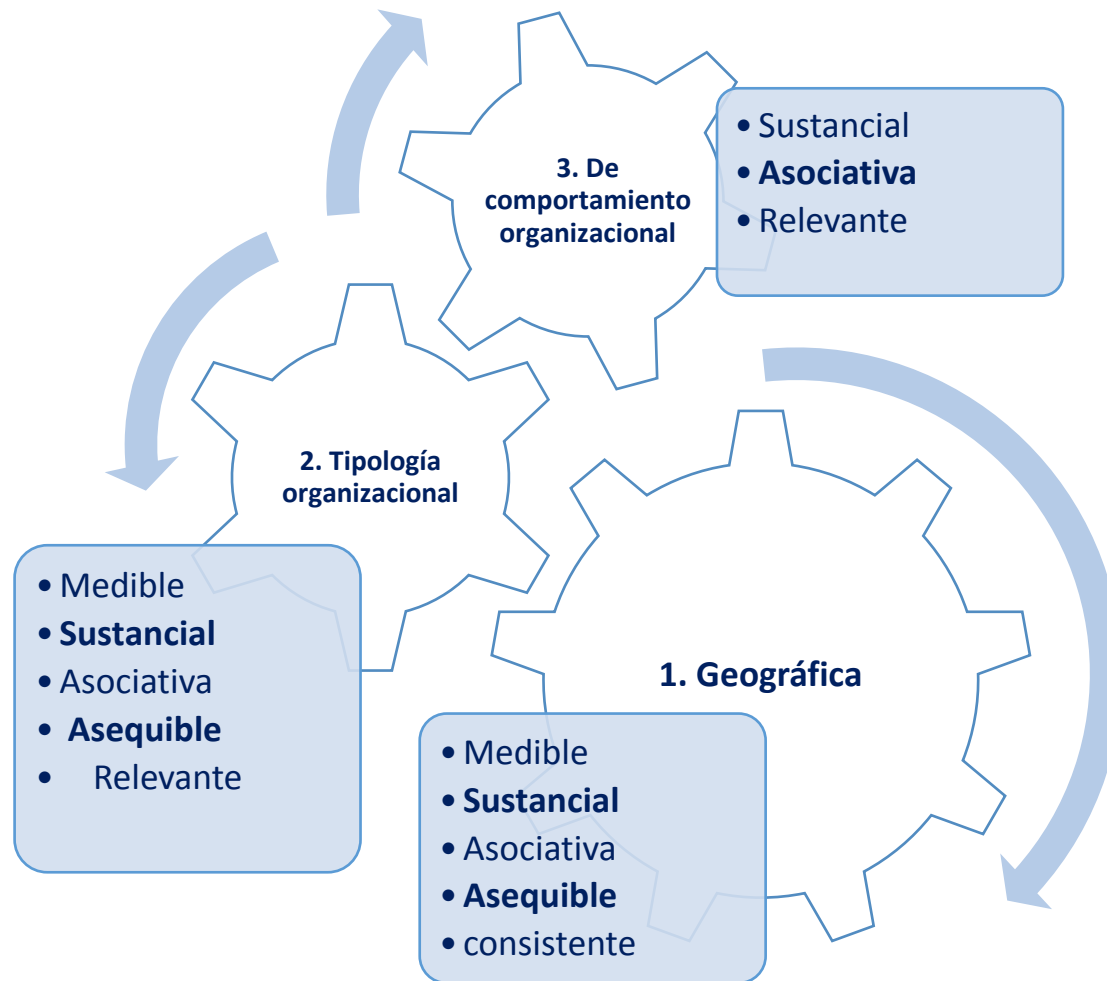
**COMPES 3654 de 2010:** Política de rendición de cuentas.

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión:** Es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.

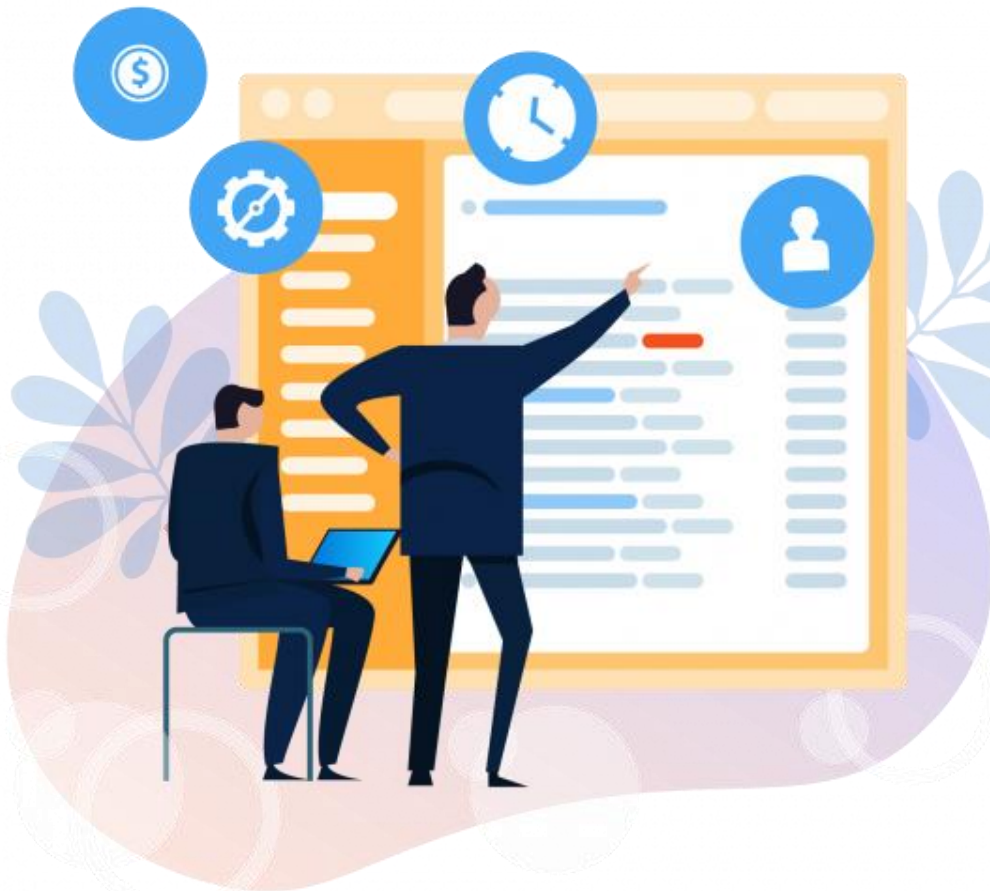
**Matriz de grupos de valor y partes interesadas.**

**Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados (MIPG).**





VARIABLE	TIPO	¿Para qué?	¿Cómo?	¿Por qué?	Metodología
Geográficas	Ubicación geográfica	Conocer donde se concentran los grupos objetivos de la CREG	Segmentar usuarios por ubicación geográfica (base de datos)	Presenta los lugares donde la entidad debe hacer presencia	Información en base de datos
Demográficas	Actividad	Definir el tipo de mensaje	Segmentar usuarios por actividad económica, etnia, lenguas e idiomas (lengua de señas colombiana) y tipo de relación con la CREG (base de datos)	Establece el tipo de información que requieren los usuarios por parte de la CREG	Información en base de datos
Intrínseco	Acceso a canales	Establecer los medios de comunicación	Analizar los medios a través de los cuales los usuarios quieren recibir información con respecto a la CREG	Define canales efectivos para divulgación de información por parte de la CREG	La información se recopila a través del estudio de percepción realizado en la entidad y encuestas durante audiencias de rendición de cuentas
Comportamiento	Beneficios buscados	Identificar la información que los grupos objetivos quieren recibir	Analizar las encuestas contestadas por los usuarios durante el desarrollo de las rendiciones de cuentas	Prioriza temas para tratar en las rendiciones de cuentas	La información se recopila a través del estudio de percepción realizado en la entidad y encuestas durante audiencias de rendición de cuentas



## Datos primarios

Resultados estudio de percepción CREG 2019.

Listados de inscripción eventos CREG (los eventos son periódicos).

## Datos secundarios

**Base de datos CREG:** La base de datos está tipificada de acuerdo con el tipo de usuarios de la CREG (Gobierno nacional, gobierno local y regional, entidades adscritas y pares, legislativo, entes de control, gremios, medios de comunicación, academia, empresas reguladas, usuarios y vocales de control).

Público de interés	Ubicación geográfica	Demografía
<b>Prestadores del servicio regulado</b>	32 departamentos	Ingenieros, abogados , y economistas.
<b>Usuarios</b>	32 departamentos	276 usuarios de servicios públicos de energía eléctrica, gas natural, GLP y combustibles líquidos.
<b>Comités de veeduría ciudadana, vocales de control social, ONGS</b>	32 departamentos	Trabajadores, directores y desempleados
<b>Entidades de control y vigilancia</b>	El 100% de entidades registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia, aunque también tienen sedes regionales.	Las personas cuentan con niveles académicos altos y con cargos gerenciales.
<b>Gobierno nacional</b>	El 100% de entidades del gobierno nacional registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia.	Las personas cuentan con un nivel académico alto y con cargos que influyen en la toma de decisiones a nivel nacional.



Público de interés	Ubicación geográfica	Demografía
<b>Entidades adscritas y pares</b>	El 100% de entidades adscritas registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia	Las personas cuentan con un nivel académico alto.
<b>Legislativo</b>	El 100% de entidades adscritas registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia.	Las personas relacionadas son senadores y representantes a la cámara.
<b>Gremios y asociaciones</b>	El 100% de entidades registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia.	Ingenieros, abogados , y economistas

Público de interés	Ubicación geográfica	Demografía
<b>Medios de comunicación</b>	Tienen presencia en todo el territorio nacional con fuerte concentración en Bogotá.	Comunicadores sociales y periodistas
<b>Academia</b>	Tienen presencia en todo el territorio nacional con fuerte concentración en Bogotá	Rectores, decanos y académicos
<b>Gobierno local y regional</b>	Todas las gobernaciones y alcaldías de Colombia son grupos objetivos de la CREG, por lo tanto se habla de 32 departamentos y 1102 municipios	Las personas cuentan con un nivel académico medio - alto y con cargos que influyen en la toma de decisiones en departamentos y municipios
<b>Entes de control</b>	El 100% de entidades adscritas registradas en la base de datos tiene sede principal en la capital de Colombia.	Las personas cuentan con niveles académicos altos y con cargos gerenciales.

## Perfil socio demográfico

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Total Encuestados	472	139	261	14	7	15	23	8	5
<b>53. ¿Cuál es su edad?</b>									
Promedio	45.2	46.4	45.1	44.8	35.8	40.6	46.1	47.1	33.2
<b>54. Género</b>									
Femenino	33%	24%	38%	29%	14%	27%	43%	25%	60%
Masculino	66%	75%	62%	71%	86%	73%	57%	75%	40%
Prefiero no responder	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>56. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?</b>									
Secundaria Incompleta	1%	2%	-	-	-	-	-	-	-
Secundaria Completa	6%	4%	9%	-	-	-	-	-	-
Técnica o Tecnológica Incompleta	1%	1%	2%	-	-	-	-	-	-
Técnica o Tecnológica Completa	10%	13%	11%	-	-	-	-	-	20%
Profesional Incompleta	3%	2%	3%	-	-	-	4%	-	-
Profesional Completa	77%	72%	74%	100%	100%	93%	96%	88%	80%
Otra	1%	3%	-	-	-	7%	-	12%	-
Prefiero no responder	1%	2%	-	-	-	-	-	-	-

## Conocimiento

Dígame por favor las 3 palabras con las que usted asocia a la CREG

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Total Encuestados		512	157	276	14	7	15	27	9	7
Regulación	60%		57%	64%	71%	71%	53%	44%	33%	29%
Energía	25%		20%	25%	50%	71%	13%	37%	11%	29%
Gas	15%		13%	15%	29%	43%	7%	15%	-	29%
Normatividad	11%		13%	11%	-	-	7%	15%	11%	-
Comisión	10%		9%	12%	7%	-	7%	-	11%	-
Tarifas / precios	6%		4%	7%	-	29%	-	11%	-	-
Técnica	6%		3%	6%	21%	-	27%	-	11%	14%
Responsabilidad	4%		3%	4%	-	-	7%	-	-	29%
Transparencia	4%		4%	4%	-	-	7%	4%	-	-
Servicios	4%		3%	5%	7%	-	-	4%	-	-
Compromiso	3%		3%	4%	-	-	13%	-	11%	-
Supervisar / vigilar	3%		6%	1%	-	-	-	7%	-	-
Demora	3%		2%	3%	7%	-	13%	-	-	-
Eficiencia	3%		3%	2%	-	-	13%	-	11%	-
Entidad / compañía	2%		3%	3%	-	-	7%	-	-	-
Gobierno	2%		3%	2%	-	-	-	-	-	14%
Comisión Regulación de Energía y Gas	2%		1%	3%	-	-	-	-	-	-
Mercado	2%		2%	2%	-	-	-	-	11%	-
Acompañamiento / asesorías	2%		2%	2%	-	-	-	-	-	-
Compleja	2%		1%	3%	-	-	-	-	-	-
Honestidad	2%		2%	1%	7%	-	-	-	-	14%
Cumplimiento	1%		3%	1%	-	-	-	-	-	-
Calidad	1%		1%	1%	7%	-	-	4%	-	-

## Evolución del servicio percibido

Pensando en lo que va corrido del año y en comparación con el año anterior, ¿Usted considera que el servicio de la CREG

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		493	149	267	14	7	15	25	9	7
Ha mejorado	7%	7%	7%	7%	-	14%	7%	12%	-	-
Sigue igual	46%	46%	46%	46%	43%	43%	46%	56%	56%	29%
Ha desmejorado	44%	44%	44%	44%	57%	29%	47%	20%	44%	71%
No sabe	3%	3%	3%	3%	-	14%	-	12%	-	-

La información de la CREG es oportuna

¿Qué tan oportuna es la información que recibe sobre los procesos regulatorios de la CREG?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
[5] Muy oportuno	22%		22%	25%	21%	-	20%	-	11%	50%
[4]	25%		27%	24%	36%	20%	20%	14%	45%	17%
[3]	38%		40%	37%	29%	20%	40%	41%	22%	33%
[2]	9%		9%	8%	14%	40%	13%	9%	22%	-
[1] Para nada oportuno	6%		2%	6%	-	20%	7%	36%	-	-
No Sabe / No responde	5%		7%	3%	-	29%	-	19%	-	14%
TOP TWO BOXES	47%		49%	49%	57%	20%	40%	14%	56%	67%
TOP THREE BOXES	85%		89%	86%	86%	40%	80%	55%	78%	100%
BOTTOM TWO BOXES	15%		11%	14%	14%	60%	20%	45%	22%	-
PROMEDIO (1-5)	3.5		3.6	3.5	3.6	2.4	3.3	2.3	3.4	4.2

Razones de la evaluación de oportunidad de la información que recibe sobre los procesos regulatorios

¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Muy oportuno		109	32	67	3	-	3	-	1	3
<b>POSITIVOS</b>	<b>88%</b>		84%	91%	100%	-	100%	-	-	67%
Información oportuna / llega a tiempo	<b>67%</b>		69%	67%	67%	-	100%	-	-	33%
Llegan al correo	<b>16%</b>		16%	16%	-	-	-	-	-	33%
Información clara / completa	<b>13%</b>		16%	12%	-	-	33%	-	-	-
La recibo en talleres de forma personal	<b>4%</b>		-	4%	33%	-	-	-	-	-
Mantengo contacto directo	<b>3%</b>		3%	3%	-	-	-	-	-	-
Buscan los medios para que nos llegue la información	<b>2%</b>		-	3%	-	-	-	-	-	-
Otros	<b>6%</b>		9%	4%	-	-	-	-	-	-
No sabe	<b>2%</b>		-	3%	-	-	-	-	-	-

Razones de la evaluación de oportunidad de la información que recibe sobre los procesos regulatorios

¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Para nada oportuno		28	3	15	-	1	1	8	-	-
<b>NEGATIVOS</b>	<b>82%</b>		67%	80%	-	100%	100%	88%	-	-
Llega tarde / cuando llega ya no se puede debatir	29%		-	40%	-	-	100%	13%	-	-
Falta de claridad en la información / desactualizada	25%		67%	13%	-	100%	-	25%	-	-
La información no llega a todos los interesados	25%		-	27%	-	-	-	38%	-	-
No hay un medio practico que permita recibirla información a tiempo	7%		-	7%	-	-	-	13%	-	-
Demoran en dar respuestas	4%		-	7%	-	-	-	-	-	-
Otros	11%		-	13%	-	-	-	13%	-	-
No sabe	4%		-	7%	-	-	-	-	-	-



## Procesos de gestión regulatoria de la CREG

En la misma escala ¿Cómo considera los procesos de gestión regulatoria de la CREG?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
[5] Muy oportuno	16%		23%	15%	7%	-	7%	5%	-	16%
[4]	25%		29%	24%	14%	28%	7%	24%	22%	67%
[3]	47%		41%	50%	79%	29%	73%	38%	56%	17%
[2]	7%		6%	6%	-	29%	13%	9%	22%	-
[1] Para nada oportuno	5%		1%	5%	-	14%	-	24%	-	-
No Sabe / No responde	6%		6%	4%	-	-	-	22%	-	14%
TOP TWO BOXES	41%		52%	39%	21%	29%	13%	29%	22%	83%
TOP THREE BOXES	88%		93%	88%	100%	57%	87%	67%	78%	100%
BOTTOM TWO BOXES	12%		7%	12%	-	43%	13%	33%	22%	-
PROMEDIO (1-5)	3.4		3.7	3.4	3.3	2.7	3.1	2.8	3.0	4.0

Razones de la evaluación de los procesos de gestión regulatoria

¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Muy oportuno		77	33	40	1	-	1	1	-	1
Es acorde a las necesidades / oportuno	27%		15%	35%	-	-	100%	100%	-	-
Buen servicio / buena gestión/ buscan soluciones	27%		30%	28%	-	-	-	-	-	-
Han sido efectivos con los tiempos / cumplen	12%		6%	13%	100%	-	-	100%	-	-
Esta a la vanguardia / mejora continua	9%		12%	8%	-	-	-	-	-	-
Información clara / constante	9%		12%	8%	-	-	-	-	-	-
Personal es capacitado	4%		3%	3%	-	-	-	-	-	100%
Calidad de los procesos	4%		-	8%	-	-	-	-	-	-
Otros	8%		12%	5%	-	-	-	-	-	-
No sabe	6%		6%	8%	-	-	-	-	-	-

## Razones de la evaluación de los procesos de gestión regulatoria

¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Para nada oportuno		22	2	14	-	1	-	5	-	-
No son incluyentes con todos los sectores interesados	36%	-	-	36%	-	-	-	60%	-	-
Demoras en la respuesta / solución	23%	50%	29%	-	-	-	-	-	-	-
Le falta más análisis / información	14%	-	21%	-	-	-	-	-	-	-
No cumplen la agenda	14%	50%	7%	-	-	-	20%	-	-	-
Favorecen a los empresarios	14%	50%	7%	-	100%	-	-	-	-	-
Esta atrasado en los procesos de regulación	9%	-	7%	-	-	-	20%	-	-	-
Demora en la publicación de temas regulatorios	5%	-	7%	-	-	-	-	-	-	-
Otros	9%	-	7%	-	-	-	20%	-	-	-

## Transparencia de los procesos de regulación de la CREG

En una escala es 1 a 5, donde 5 es muy transparente y 1 es poco transparente ¿qué tan transparentes considera que son los procesos de regulación de la CREG?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
[5] Muy transparentes	41%		44%	42%	43%	14%	57%	13%	34%	83%
[4]	28%		31%	26%	43%	14%	22%	32%	33%	17%
[3]	25%		23%	27%	14%	43%	21%	32%	33%	-
[2]	2%		1%	1%	-	29%	-	-	-	-
[1] Poco transparentes	4%		1%	4%	-	-	-	23%	-	-
No Sabe / No responde	8%		11%	6%	-	-	7%	19%	-	14%
TOP TWO BOXES	69%		74%	68%	86%	29%	79%	45%	67%	100%
TOP THREE BOXES	95%		97%	95%	100%	71%	100%	77%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	5%		3%	5%	-	29%	-	23%	-	-
PROMEDIO (1-5)	4.0		4.1	4.0	4.3	3.1	4.4	3.1	4.0	4.8

## Razones de la evaluación de transparencia de los procesos

### ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Muy transparente		196	61	109	6	1	8	3	3	5
Procesos abiertos al público / transparentes	<b>44%</b>		38%	46%	50%	100%	63%	-	67%	40%
No he escuchado quejas / ni malos comentarios	<b>18%</b>		18%	18%	33%	-	-	33%	-	20%
Hacen públicos los documentos incluidos	<b>9%</b>		5%	10%	17%	-	25%	-	33%	-
Las decisiones las toman consensuadas con las partes	<b>9%</b>		8%	10%	-	-	13%	-	33%	-
Constantemente están publicando los procedimientos	<b>7%</b>		8%	5%	-	100%	13%	-	-	20%
Procedimientos vigilados / organizados	<b>6%</b>		6%	6%	-	-	-	-	-	20%
Funcionarios muy capacitados / especializados	<b>6%</b>		3%	6%	-	-	25%	-	-	-
Es una entidad para defender al usuario	<b>2%</b>		2%	2%	-	-	-	-	-	-
Los resultados son equitativos	<b>1%</b>		-	1%	-	-	-	33%	-	-
Es una entidad prestigiosa / seria	<b>1%</b>		-	1%	-	-	-	-	-	-
Otros	<b>5%</b>		7%	5%	-	-	-	-	-	-
No sabe	<b>3%</b>		5%	2%	-	-	-	-	-	-

## Razones de la evaluación de transparencia de los procesos

¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Poco transparentes		17	2	10	-	-	-	5	-	-
Siempre entran a defender a las empresas y no al usuario	29%		50%	30%	-	-	-	20%	-	-
Las decisiones al final no coinciden con la realidad del país	24%		-	20%	-	-	-	40%	-	-
No tiene en cuenta las dos partes para tomar decisiones	18%		-	30%	-	-	-	-	-	-
No hay suficiente información del proceso para saber si es transparente	12%		-	20%	-	-	-	-	-	-
No es lo suficientemente pública	6%		-	10%	-	-	-	-	-	-
Demoran mucho en los procesos	6%		50%	-	-	-	-	-	-	-
No es fácil el acceso a la información en algunas regiones	6%		-	-	-	-	-	20%	-	-
Otros	6%		-	-	-	-	-	20%	-	-
No sabe	12%		-	10%	-	-	-	20%	-	-

Las regulaciones de la CREG son ...

¿Qué tan fácil de entender son las regulaciones de la CREG con los usuarios y agentes regulados de energía y gas?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
[5] Muy claro	14%		21%	12%	8%	-	-	4%	22%	33%
[4]	14%		21%	12%	15%	14%	-	5%	11%	-
[3]	51%		44%	55%	61%	29%	67%	32%	56%	67%
[2]	10%		7%	10%	8%	14%	27%	27%	-	-
[1] Poco claro	11%		7%	11%	8%	43%	6%	32%	11%	-
No Sabe / No responde	6%		7%	5%	7%	-	-	19%	-	14%
TOP TWO BOXES	28%		42%	24%	23%	14%	-	9%	33%	33%
TOP THREE BOXES	79%		86%	79%	85%	43%	67%	41%	89%	100%
BOTTOM TWO BOXES	21%		14%	21%	15%	57%	33%	59%	11%	-
PROMEDIO (1-5)	3.1		3.4	3.0	3.1	2.1	2.6	2.2	3.3	3.7

## Razones de la claridad y facilidad de entendimiento de las regulaciones ¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Muy claro		69	31	32	1	-	-	1	2	2
La información es clara / detallada	75%		77%	75%	100%	-	-	100%	50%	50%
Esta basada en la normatividad	7%		10%	3%	-	-	-	100%	-	-
Se ha hecho pública la información con las comunidades	7%		3%	13%	-	-	-	-	-	-
La información llega oportuna	2%		-	3%	-	-	-	-	-	-
Otros	3%		-	6%	-	-	-	-	-	-
No sabe	6%		10%	3%	-	-	-	-	-	-



## Razones de la claridad y facilidad de entendimiento de las regulaciones

¿Podría indicarnos el porqué de su respuesta?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que respondieron Poco claro		53	11	29	1	3	1	7	1	-
No esta clara la información / demasiado extensa	49%		64%	52%	100%	33%	-	29%	-	-
Los términos usados son muy técnicos	25%		36%	21%	-	67%	-	14%	-	-
Las normas son complejas de entender	11%		-	10%	-	33%	100%	14%	-	-
La información no llega a todos los usuarios	9%		-	17%	-	-	-	-	-	-
Es clara pero injusta	4%		-	7%	-	-	-	-	-	-
Se socializa cuando ya se ha oficializado la norma	4%		-	3%	-	-	-	14%	-	-
Otros	2%		-	3%	-	-	-	-	-	-
No sabe	6%		-	7%	-	-	-	14%	-	-

## Probabilidad de hablar bien de la CREG

En una escala de Extremadamente probable (EP), muy probable (MP), algo probable (AP), poco probable (PP) y nada probable (NP).

TTB: [5] Extremadamente probable + [4] Muy probable

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
[5] Extremadamente probable	14%		16%	9%	36%	-	13%	-	45%	86%
[4] Muy probable	45%		45%	48%	28%	28%	60%	28%	44%	14%
[3] Algo probable	31%		30%	35%	29%	29%	20%	32%	-	-
[2] Poco probable	7%		8%	5%	7%	43%	7%	16%	11%	-
[1] Nada probable	3%		1%	3%	-	-	-	24%	-	-
No Sabe / No responde	4%		4%	4%	-	-	-	7%	-	-
TOP TWO BOXES	59%		61%	58%	64%	29%	73%	28%	89%	100%
TOP THREE BOXES	90%		91%	92%	93%	57%	93%	60%	89%	100%
BOTTOM TWO BOXES	10%		9%	8%	7%	43%	7%	40%	11%	-
PROMEDIO (1-5)	3.6		3.7	3.6	3.9	2.9	3.8	2.6	4.2	4.9

## Desempeño de los asesores y comisionados

### ¿Cómo evalúa en general a los asesores y comisionados de LA CREG?

TTB: [5] Muy beneficioso + [4]

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		482	144	263	14	7	15	24	9	6
[5] Excelente	23%		18%	26%	25%	-	27%	7%	33%	50%
[4] Muy bueno(a)	26%		24%	28%	42%	20%	13%	-	11%	25%
[3] Bueno(a)	40%		48%	36%	33%	60%	53%	28%	56%	25%
[2] Regular	9%		9%	9%	-	20%	7%	36%	-	-
[1] Malo(a)	2%		1%	1%	-	-	-	29%	-	-
No Sabe / No responde	11%		11%	8%	14%	29%	-	48%	-	43%
TOP TWO BOXES	48%		42%	54%	67%	20%	40%	7%	44%	75%
TOP THREE BOXES	89%		90%	90%	100%	80%	93%	36%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	11%		10%	10%	-	20%	7%	64%	-	-
PROMEDIO (1-5)	3.6		3.5	3.7	3.9	3.0	3.6	2.2	3.8	4.3

## Desempeño de los asesores y comisionados

### Continuando con la evaluación en detalle del proceso de los asesores y comisionados, ¿Cómo los evalúa en cuanto a.?

TTB: [5] Excelente + [4] Muy Bueno

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		480	144	263	14	7	15	23	9	5
D. El profesionalismo	59%		53%	64%	85%	20%	67%	25%	50%	80%
E. Su nivel técnico	58%		56%	60%	85%	40%	60%	19%	50%	100%
A. El conocimiento y experiencia	54%		52%	55%	77%	20%	60%	21%	50%	80%
C. La amabilidad	53%		54%	54%	62%	25%	47%	27%	25%	100%
I. La disposición que muestran para atender sus consultas o requerimientos	44%		43%	47%	62%	25%	33%	13%	38%	75%
B. El cumplimiento de los compromisos que adquieren	39%		43%	37%	46%	25%	33%	20%	25%	75%
J. La facilidad para contactarles	29%		31%	28%	38%	20%	40%	-	13%	100%

## Las reuniones y talleres organizados por la CREG

### ¿Cómo califica usted las reuniones y talleres organizados por la CREG?

TTB: [5] Extremadamente probable + [4] Muy probable

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que han asistido a reuniones y talleres de la CREG		295	57	209	8	1	13	1	5	1
[5] Excelente	20%		9%	23%	25%	-	7%	-	40%	-
[4] Muy bueno(a)	24%		28%	22%	37%	-	31%	100%	40%	-
[3] Bueno(a)	43%		44%	43%	38%	100%	54%	-	-	100%
[2] Regular	12%		19%	11%	-	-	8%	-	20%	-
[1] Malo(a)	1%		-	1%	-	-	-	-	-	-
No Sabe / No responde	42%		64%	24%	43%	86%	13%	96%	44%	86%
TOP TWO BOXES	44%		37%	45%	63%	-	38%	100%	80%	-
TOP THREE BOXES	87%		81%	88%	100%	100%	92%	100%	80%	100%
BOTTOM TWO BOXES	13%		19%	12%	-	-	8%	-	20%	-
PROMEDIO (1-5)	3.5		3.3	3.5	3.9	3.0	3.4	4.0	4.0	3.0

## Reuniones y talleres de la CREG

Ahora continuando con la evaluación en detalle de las reuniones y talleres organizados por la CREG, ¿Cómo los califica en cuanto a...?

TTB: [5] Excelente + [4] Muy Bueno

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		294	57	208	8	1	13	1	5	1
C. La amabilidad de las personas	63%	54%	65%	75%	-	54%	100%	80%	-	
B. El conocimiento y experiencia de los expositores	56%	47%	57%	88%	-	46%	100%	80%	-	
E. La pertinencia de los temas tratados	53%	47%	54%	75%	-	38%	100%	80%	-	
D. Las herramientas visuales utilizadas	50%	44%	52%	50%	100%	38%	100%	80%	-	
A. La logística	46%	42%	45%	75%	-	46%	100%	80%	-	
H. La claridad de la información brindada	39%	40%	37%	75%	-	38%	100%	80%	-	
G. El tiempo que toman	37%	33%	38%	50%	-	23%	100%	80%	-	
F. La frecuencia con que se realizan	29%	21%	30%	38%	-	31%	100%	40%	-	

## Uso nuevas tecnologías

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es "Para nada beneficioso" y " 5 es Muy beneficioso" divulgación de talleres y audiencias realizadas por la CREG a través de las nuevas tecnologías (transmisión por internet y uso de redes sociales)?

TTB: [5] Muy beneficioso + [4]

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		294	57	208	8	1	13	1	5	1
[5] Muy beneficioso	66%		72%	64%	63%	100%	75%	100%	80%	-
[4]	24%		21%	25%	25%	-	17%	-	-	100%
[3]	8%		7%	8%	12%	-	8%	-	20%	-
[2]	1%		-	1%	-	-	-	-	-	-
[1] Para nada beneficioso	1%		-	2%	-	-	-	-	-	-
No Sabe / No responde	43%		64%	25%	43%	86%	20%	96%	44%	86%
TOP TWO BOXES	90%		93%	89%	88%	100%	92%	100%	80%	100%
TOP THREE BOXES	98%		100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	2%		-	3%	-	-	-	-	-	-
PROMEDIO (1-5)	4.5		4.6	4.5	4.5	5.0	4.7	5.0	4.6	4.0

## Medios de comunicación

¿Por qué medio de comunicación le gustaría ser notificado sobre la regulación de energía y gas?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		512	157	276	14	7	15	27	9	7
Correo electrónico	72%		73%	75%	71%	14%	87%	33%	100%	43%
Redes sociales	14%		11%	15%	29%	43%	7%	7%	11%	29%
Internet	12%		17%	10%	7%	43%	7%	7%	11%	14%
Televisión	11%		7%	11%	7%	29%	7%	26%	11%	29%
Página web	10%		13%	8%	21%	57%	7%	11%	-	-
Radio	6%		2%	5%	21%	-	7%	22%	11%	29%
Capacitaciones	6%		10%	4%	-	29%	-	4%	-	-
Prensa	4%		2%	4%	7%	-	-	22%	-	29%
Youtube	2%		1%	2%	14%	-	-	4%	-	-
Revistas	2%		1%	2%	-	14%	-	7%	-	-
Teléfono	8%		8%	9%	7%	-	20%	4%	-	-
Whatsapp	5%		4%	4%	7%	-	7%	15%	-	-
Correspondencia escrita	4%		7%	3%	-	-	-	-	-	-
Personalmente	2%		2%	2%	-	-	-	-	-	-
Página web	1%		1%	1%	-	-	7%	-	-	-
Otros	2%		2%	3%	-	-	-	7%	-	-



## Expectativas sobre el proceso de emisión de la regulación

¿Qué espera usted, es decir cuáles son sus expectativas, sobre el proceso de emisión de la regulación de una entidad como la CREG - Comisión de Regulación de Energía y Gas?

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG	447	123	260	12	6	14	21	6	5
Permitan debatir decisiones con las partes	72%	70%	75%	83%	33%	71%	52%	83%	100%
Regulación equitativa en tarifas / mayor equidad en el mercado regulatorio	18%	20%	16%	25%	17%	14%	43%	17%	-
Agilidad en los procesos / expedición de normas	15%	14%	15%	67%	-	7%	5%	33%	20%
Cumplir con la agenda regulatoria	14%	13%	14%	25%	-	21%	14%	17%	-
Información clara / fácil de entender	14%	15%	14%	8%	17%	7%	5%	17%	40%
Talleres / acompañamiento / seguimiento a las necesidades	8%	7%	8%	-	33%	7%	-	-	-
Más transparencia	7%	6%	8%	-	-	7%	14%	-	-
Publicar todos resultados / informes	4%	4%	3%	-	33%	14%	10%	-	-
Imparcialidad	3%	3%	3%	-	-	7%	5%	-	-
Simplificar los procesos / mejorarlos	3%	2%	4%	-	-	-	-	-	-
Hacer gestión en todas las regiones del país	2%	2%	2%	-	-	-	5%	-	20%
Modernización / innovación	2%	2%	3%	-	-	-	-	17%	-
Más control / vigilancia	2%	-	2%	-	-	7%	5%	-	-
Buscar siempre proteger el medio ambiente	1%	2%	1%	-	-	-	5%	-	-
Contar personal capacitado	1%	2%	1%	-	-	-	-	-	20%
Mejorar el servicio	1%	1%	-	-	-	-	5%	-	-
Confiabilidad	1%	2%	-	-	-	-	-	-	20%
Otros	9%	9%	10%	-	-	14%	5%	-	-
Nada	4%	7%	3%	-	-	-	5%	-	-
No sabe	86%	78%	92%	75%	33%	100%	71%	67%	100%

## Nivel de confianza en la CREG

¿Qué tanto confía en el proceso de emisión de la regulación que realiza La CREG?

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG	479	144	262	14	7	15	23	9	5
[5] Confía plenamente	29%	32%	29%	29%	-	20%	4%	33%	80%
[4]	44%	44%	44%	50%	43%	46%	32%	56%	20%
[3]	19%	19%	18%	21%	14%	27%	32%	11%	-
[2]	4%	4%	4%	-	29%	-	9%	-	-
[1] No confía para nada	4%	1%	5%	-	14%	7%	23%	-	-
No Sabe / No responde	1%	2%	-	-	-	-	4%	-	-
TOP TWO BOXES	72%	76%	73%	79%	43%	67%	36%	89%	100%
TOP THREE BOXES	91%	95%	91%	100%	57%	93%	68%	100%	100%
BOTTOM TWO BOXES	9%	5%	9%	-	43%	7%	32%	-	-
PROMEDIO (1-5)	3.9	4.0	3.9	4.1	2.9	3.7	2.9	4.2	4.8

## Que le gustaría conocer ¿Qué le gustaría conocer sobre la comisión encargada de regular la energía y gas en Colombia?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		447	123	260	12	6	14	21	6	5
Normatividad de la regulación / conceptos	21%		20%	22%	17%	-	14%	38%	16%	20%
Acceso a la información / más pública	11%		8%	10%	33%	-	-	19%	16%	40%
Conceptos sobre tarifas / formulas aplicadas	10%		6%	11%	-	-	14%	19%	-	20%
Los diferentes pasos del proceso / metodologías	9%		8%	9%	8%	-	7%	10%	17%	20%
Información de los comisionados	7%		8%	7%	-	33%	7%	10%	-	-
Funcionalidad de la entidad	4%		6%	3%	-	17%	-	5%	-	-
La organización estructural	1%		1%	1%	-	-	7%	-	-	-
Las sedes	1%		1%	1%	-	-	-	-	-	-
Todo	2%		2%	2%	-	-	-	5%	17%	20%
Otros	8%		9%	8%	-	33%	7%	5%	-	-
Nada	23%		27%	22%	33%	17%	50%	5%	17%	-
No sabe	9%		7%	10%	25%	-	-	-	17%	-

## Sugerencias para La CREG

### 15. ¿Qué sugerencias tiene o qué cambios realizaría en LA CREG?

%	Total	Grupo objetivo							
		Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG	447	123	260	12	6	14	21	6	5
Escuchar a todos los implicados / comunidad / empresas	14%	11%	17%	-	-	-	19%	-	-
Agilizar los procesos / mejorar procesos	7%	9%	6%	25%	-	-	5%	17%	-
Regulación de acuerdo a las situaciones	7%	4%	7%	8%	-	29%	-	33%	20%
Información clara / fácil de entender	4%	5%	4%	-	-	7%	14%	-	-
Facilitar la información / fácil acceso	4%	3%	4%	-	-	7%	14%	-	-
Las evaluaciones por parte de los comisionados las hagan en el terreno	3%	4%	3%	-	-	-	10%	-	-
Más capacitaciones / talleres	3%	2%	4%	-	-	-	-	-	-
Contratar más personal	3%	4%	3%	-	-	-	-	17%	-
Cambiar el sistema de regulación de tarifas	3%	1%	4%	-	-	-	5%	-	-
Capacita el personal	2%	2%	3%	-	-	-	-	-	-
Innovar / cambios tecnológicos	2%	2%	2%	-	-	-	10%	-	-
Conocer la funcionalidad de la entidad	2%	-	2%	-	-	7%	5%	17%	20%
Autónoma	2%	3%	-	-	-	7%	-	17%	-
Proceso de costos / tarifas	1%	2%	1%	-	-	-	-	-	-
Conocer los diferentes pasos del proceso / metodologías	1%	2%	1%	-	-	-	-	-	-
Más transparencia	1%	-	-	-	-	-	14%	-	-
Otros	10%	7%	10%	17%	33%	29%	5%	17%	-
Nada	30%	37%	27%	50%	50%	14%	19%	-	40%
No sabe	8%	7%	10%	-	17%	-	5%	-	20%

## Fortalezas de la CREG

### ¿Qué fortalezas o qué está haciendo bien la CREG?

	%	Total	Grupo objetivo							
			Regulados	Usuarios	Gobierno	Legislativo	Gremios y asociaciones	Medios de comunicación	Academia/Consultores del sector	Proveedores
Base: Los que recuerdan haber escuchado algo sobre la CREG		447	123	260	12	6	14	21	6	5
Regulando / controlando	35%		41%	32%	33%	50%	50%	29%	50%	-
Brindando un servicio de calidad	13%		9%	15%	17%	-	14%	9%	17%	20%
Innovación /sostenibilidad	5%		5%	5%	17%	-	7%	-	-	-
Socializar	5%		3%	6%	-	-	7%	-	17%	-
Fortalecido técnicamente	5%		4%	5%	17%	-	7%	-	17%	-
Experiencia / conocimiento	4%		6%	4%	-	-	-	5%	-	20%
Capacitando	4%		2%	5%	-	-	7%	-	17%	-
Cumplimiento	3%		4%	4%	-	-	-	-	-	-
Participando / escuchando	3%		2%	5%	-	-	-	-	-	-
Transparencia	3%		2%	3%	-	-	21%	-	-	20%
Organizar	2%		2%	2%	-	-	-	-	-	-
Mejorando la imagen	1%		2%	1%	-	-	-	-	-	-
Dar seguridad a los procedimientos	1%		1%	1%	8%	-	-	-	-	-
Divulgando / informando	1%		1%	1%	-	17%	-	-	-	-
Buena gestión	1%		2%	-	-	-	-	-	-	-
Autónoma	1%		1%	-	-	-	-	-	-	20%
Todo esta bien	2%		3%	2%	-	-	-	-	-	-
Otros	8%		10%	7%	8%	-	7%	5%	-	20%
Nada	4%		2%	4%	-	17%	-	14%	-	-
No sabe	12%		12%	10%	8%	33%	-	38%	-	-

## Conceptos generales e imágenes

Máxima oportunidad de mejoramiento	Prioridad secundaria de mejoramiento	Fortalezas de apalancamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad y facilidad de entender las regulaciones</li> <li>• Calidad</li> <li>• Oportunidad en los procesos de gestión regulatoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiable</li> <li>• Pertinencia de las regulaciones</li> <li>• Reputación</li> <li>• Confianza en el proceso de emisión de la regulación</li> <li>• Efectiva</li> <li>• Innovadora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de las regulaciones emitidas</li> <li>• Ha permitido mejorar el sector energético del país</li> <li>• Alto nivel técnico</li> <li>• Actúa con ética</li> </ul>

## Procesos de interacción

Máxima oportunidad de mejoramiento	Prioridad secundaria de mejoramiento	Fortalezas de apalancamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones y talleres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesores y comisionados</li> <li>• Página web <a href="#">46</a></li> </ul>	

## Atributos

Máxima oportunidad de mejoramiento	Prioridad secundaria de mejoramiento	Fortalezas de apalancamiento
<p><b>Reuniones y talleres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La claridad de la información brindada</li> <li>• El tiempo que toman</li> <li>• La frecuencia con que se realizan</li> </ul> <p><b>Asesores y comisionados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La disposición que muestran para atender sus consultas o requerimientos</li> <li>• El cumplimiento de los compromisos que adquieren</li> </ul> <p><b>Página web</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo amigable de la página web</li> </ul>	<p><b>Reuniones y talleres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La logística</li> </ul> <p><b>Página web</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La facilidad de encontrar la información que usted necesita</li> </ul>	<p><b>Reuniones y talleres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La amabilidad de las personas</li> <li>• El conocimiento y experiencia de los expositores</li> <li>• La pertinencia de los temas tratados</li> </ul> <p><b>Asesores y comisionados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesionalismo</li> <li>• Su nivel técnico</li> <li>• El conocimiento y experiencia</li> <li>• La amabilidad</li> </ul> <p><b>Página web</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La utilidad de la información contenida</li> </ul>



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

# GRACIAS

-  @ComisionCREG
-  [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co)
-  [creg@creg.gov.co](mailto:creg@creg.gov.co)



DC-CER177419

