

## ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)

### 1. Presentación

En el marco de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, implementada por el Gobierno Nacional, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) pone a disposición de los ciudadanos el documento de “Estrategia de Rendición de Cuentas”, el cual fue elaborado siguiendo las recomendaciones establecidas en el “Manual Único de Rendición de Cuentas”, del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), así como lo establecido en las leyes 1712 de 2014 (Acceso a la información) y 1757 de 2015 (Participación Ciudadana).

### 2. Justificación

La política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida por el Gobierno Nacional en el documento Conpes 3654 de 2010, busca consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

En ese sentido, la CREG implementó su estrategia de rendición de cuentas como un ejercicio de transparencia y participación ciudadana que se articula con el quehacer de la entidad desde la gestión misional; gestión de talento humano; la eficiencia administrativa y la gestión financiera. Se trata de un compromiso de la CREG para generar información a la ciudadanía de manera constante a través de diferentes canales de participación y control fiscal, de acuerdo con los lineamientos del Decreto 2696 de 2004 (subrogado por el Decreto 1078 de 2015), por el cual se definen las reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las comisiones de regulación; por el documento Conpes 3654 de 2010 sobre la

rendición de cuentas; por las directrices establecidas en el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), por la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública (incluido el Decreto 0103 de 2015 que lo reglamenta parcialmente), la Ley 1757 de 2015 sobre Participación Ciudadana y el Manual Único de Rendición de Cuentas

### 3. Objetivo central

Facilitar el ejercicio de control social sobre la gestión de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), proporcionando a la ciudadanía una oferta de información oportuna y clara, y estableciendo espacios institucionales para la explicación de las decisiones, acciones y resultados de la entidad.

### 4. Objetivos específicos

#### 4.1 Mejorar atributos de la información que se entrega a los ciudadanos

En el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la CREG, la entidad proveerá a la ciudadanía, como mínimo la información relacionada con los temas que se relacionan en la tabla 1 de este documento, de acuerdo con la “Cartilla No. 4 Audiencias públicas en la ruta de rendición de cuentas a la ciudadanía”, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

**Tabla 1:** Temas, aspectos y contenidos relevantes que la entidad debe comunicar

| TEMAS       | ASPECTOS               | CONTENIDOS GENERALES  | CONTENIDO FUNDAMENTAL                                    |
|-------------|------------------------|---|--|
| Presupuesto | Ejecución Presupuestal | Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos). | % de recursos ejecutados (ingresos y gastos) a la fecha. |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   |  | Comparativo con respecto al mismo período del año anterior.  | Comparativo (agregado) con respecto al mismo período del año anterior.  |
|   | Estados Financieros  | Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.  | Mención de proyectos y programas en ejecución a la fecha y los proyectos y programas a ejecutar por la entidad durante el resto de la vigencia.                           |
| Cumplimiento de metas                                     | Plan de Acción   | Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión.   | Mención de proyectos y programas en ejecución a la fecha y los proyectos y programas a ejecutar por la entidad durante el resto de la vigencia.                           |
|   | Programas y proyectos en ejecución   | Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia. | % de avance en las metas dentro de los proyectos y programas En ejecución, a la fecha.  |
| Gestión   | Informes de Gestión  | Informe del grado de avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del modelo Integrado de Planeación y Gestión.                          | Información al instante de acciones de gestión de la entidad.<br>Aporte al cumplimiento en metas de gestión y al desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. |
|   |  | Gestión misional y de gobierno.  |   |
|   |  | Transparencia, participación y servicio al ciudadano.  |   |
|   |  | Gestión del Talento Humano.  |   |
|   |  | Eficiencia Administrativa.   |   |
| Metas e Indicadores de gestión                            | Metas e Indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con la planeación estratégica.  | % de avance metas, indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con la planeación estratégica, a la fecha.                                   |   |
| Informes de los entes de control que vigilan a la entidad | Relación de todas las entidades que vigilan y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma. | Concepto de los informes de los organismos que controlan la entidad. Plan de acción de la entidad ante la calificación.                          |   |
| Contratación  | Procesos Contractuales   | Relación y estado de los procesos de contratación.   | Información actualizada de los procesos de contratación.  |

|  | Gestión contractual                                 | Número y valor de los contratos terminados y en ejecución.   | Información actualizada de los contratos: objeto, monto y estado                    |
|--|---|--|---|
| Impactos de la gestión                 | Cambios en el sector o en la población beneficiaria | A partir de las evaluaciones realizadas, informar sobre los cambios concretos que han tenido la población o la ciudadanía en el sector o en el territorio.                                     | Información sobre la mejora de la condición de bienestar general de los ciudadanos. |
| Acciones de mejoramiento de la entidad | Planes de mejora                                    | Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de organismos de control, PQRS, jornadas de rendición de cuentas. | Planes de mejoramiento de las entidades.  |

**Para mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos, la CREG producirá diferentes piezas de comunicación dirigidas a la ciudadanía:**

- **Informe de gestión:** La CREG elaborará su Informe de Gestión 2017, cuya primera versión se publicará en el sitio web de la entidad a más tardar el 31 de enero de cada año. En el segundo semestre, la CREG actualizará la información del Informe de Gestión, documento que entregará a la ciudadanía en la audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad. Este documento contiene el grado de avance de cada una de las metas, fines, objetivos y actividades planificadas por la entidad en su plan de acción. La elaboración del informe de gestión se regirá conforme las condiciones establecidas en el Decreto 2696 de 2004 (subrogado por el Decreto 1078 de 2015). La metodología de trabajo para el diseño, revisión y publicación del mismo está contenida en el procedimiento del sistema de gestión de calidad de la CREG identificado como PC-PR-003 publicaciones.
- **Actualización en sitio web:** Además de la publicación del informe de gestión, la CREG anunciará en su sitio web con antelación y de acuerdo con el desarrollo de la agenda regulatoria, cada taller

explicativo a realizar sobre las propuestas regulatorias de la entidad. Lo mismo se hará con las audiencias públicas temáticas donde se socializarán las propuestas de metodologías tarifarias para los sectores que regula; la audiencia pública de rendición de cuentas de la CREG; las audiencias de rendición de cuentas en los congresos nacionales de los vocales de control social; la audiencia pública sectorial de Minas y Energía; y las ferias de servicio al ciudadano en las que participe. Además, utilizará su sitio web como canal para convocar y registrar a los usuarios o regulados interesados en participar en estos espacios institucionales de control social.

Así mismo, a través de las secciones de noticias, resoluciones y circulares, la entidad continuará publicando la información con respecto a los avances regulatorios y los documentos que estén en consulta.

De manera periódica, se actualizará y se hará seguimiento al enlace de Transparencia y Acceso a la Información, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a través del cual los ciudadanos tienen acceso a los temas generales de entidad, los informes, planes, procedimientos e información contractual y financiera.

En los casos que corresponda, las acciones de divulgación mencionadas se desarrollarán conforme lo establece el Decreto 2696 de 2004 (subrogado por el Decreto 1078 de 2015), y los procedimientos para la publicación deberán estar contenidos en el documento Política de Comunicaciones de la entidad.

**Redes sociales:** la CREG divulgará a través de su cuenta en Twitter aspectos relevantes (convocatoria, desarrollo y resultados) de los talleres explicativos que realice sobre las propuestas regulatorias de la entidad, las audiencias públicas temáticas de las propuestas tarifarias de los sectores que regula, las audiencias públicas de rendición de cuentas y las ferias del servicio al ciudadano en las que participe.

Twitter también será empleado para difundir en un lenguaje claro y sencillo la gestión de la Entidad a través de herramientas como infografías, vídeos y fotografías.

A través de la red social YouTube se publicarán y divulgarán las grabaciones de talleres y audiencias temáticas y de rendición de cuentas que hayan sido registradas en formato audiovisual, así como los vídeos explicativos que haya producido la CREG y que estén relacionados con su gestión.

- **Producción de contenidos:** La CREG producirá de manera permanente información y contenidos de carácter pedagógico dirigidos a gobernaciones, alcaldías, vocales de control, usuarios registrados en su sitio web, y ciudadanía en general. Estos contenidos se distribuirán a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad e incluirán piezas gráficas y audiovisuales. La metodología de trabajo para el diseño, revisión y publicación del mismo es la que se indica en el procedimiento PC-PR-003 sobre publicaciones, del sistema de gestión de calidad de la entidad, en el proceso estratégico “Proyección corporativa y relaciones con el entorno”.
- **Elaboración de cartillas impresas o en formato digital:** La CREG elaborará piezas de comunicación impresas y digitales con

información de interés general para los usuarios de los servicios de energía, gas y combustibles líquidos, en un lenguaje claro y que oriente al ciudadano. La periodicidad de las mismas y su contenido se acordará con los expertos comisionados de la entidad. La metodología de trabajo para el diseño, revisión y publicación del mismo es la que se indica en el procedimiento PC-PR-003 sobre publicaciones, del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, en el proceso estratégico “Proyección corporativa y relaciones con el entorno”.

- Así mismo, la CREG continuará con la entrega de cartillas en formato físico a los grupos de interés durante el desarrollo de talleres, audiencias, ferias de servicio al ciudadano y eventos en general. Así mismo hará llegar dicha información a las gobernaciones del país, para que a través de los entes territoriales se apoye su divulgación. Adicionalmente, para garantizar una mayor difusión del material, la CREG publicará las cartillas en formato digital en su sitio web [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co) y enviará estas mismas piezas por correo electrónico a las personas suscritas a contenidos RSS y a los públicos de interés de la CREG. **Campañas sobre derechos y deberes de los usuarios:** La CREG desarrollará campañas de comunicación para informar a los usuarios sobre sus derechos y deberes en materia de servicios públicos de energía y gas. La periodicidad de las mismas y su contenido se acordará con los expertos comisionados de la entidad. La metodología de trabajo es la que se indica en el procedimiento PC-PR-006 sobre diseño de estrategias de comunicación internas y externas, del sistema de gestión de calidad de la entidad, en el proceso estratégico “proyección corporativa y relaciones con el entorno”.

- **Implementación del modelo de apertura de datos abiertos:** La CREG continuará con la implementación de su modelo de apertura de datos por medio de la cual la entidad deja disponibles todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados e interoperables que facilitan su acceso y permiten su reutilización, que pueden ser ofrecidos sin reserva alguna, de forma libre y sin restricciones, de acuerdo con los lineamientos del Manual GEL del Programa Gobierno en Línea, y la Guía para la Apertura de Datos en Colombia.

#### 4.2 Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la CREG y la ciudadanía:

- **Talleres y audiencias sobre propuestas regulatorias y tarifarias:** Tal y como lo establece la normatividad, y como lo ha venido realizando la CREG en vigencias anteriores, se realizarán talleres para exponer y socializar las propuestas regulatorias que se pretenden desarrollar. Así mismo realizará audiencias públicas temáticas para la socialización de propuestas tarifarias de los sectores que regula la entidad. Estas acciones se desarrollarán conforme lo establece el Decreto 2696 de 2004(subrogado por el Decreto 1078 de 2015).
- **Resoluciones de carácter general:** La CREG reconoce la importancia de los mecanismos de participación ciudadana contemplados en la legislación colombiana y da estricto cumplimiento al Decreto 2694 de 2004 (subrogado por el Decreto 1078 de 2015), que establece en el artículo 9 sobre publicidad de proyectos de regulaciones: *“Las Comisiones harán público en su sitio web, con antelación no inferior a treinta (30) días a la fecha de su expedición, todos los proyectos de resoluciones de carácter general que pretendan adoptar, excepto los relativos a fórmulas*



*tarifarias, en cuyo caso se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 124 a 127 de la Ley 142 de 1994, reglamentado en el artículo 11 del presente decreto”. Así mismo, en parágrafo se señala que “cada Comisión definirá y hará públicos los criterios, así como los casos en los cuales las disposiciones contenidas en el presente artículo no serán aplicables a resoluciones de carácter general”. La metodología de trabajo es la que se indica en el procedimiento RG-PR-001 (Regulación de carácter general) y RG-PR-002 (Regulación de carácter particular), del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, en el proceso misional de Regulación.*

**Audiencia pública de rendición de cuentas:** Dentro del ejercicio de control social, la CREG realizará en el segundo semestre del año la audiencia pública de rendición de cuentas, un evento público de carácter participativo que convoca a ciudadanos, organizaciones y servidores públicos para que la entidad presente los resultados de su gestión, estos sean sometidos a revisión de los ciudadanos y se abra el espacio para que la ciudadanía solicite información, opine, evalúe y proponga. En el punto 6 de este mismo documento se explican en detalle los lineamientos para la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas de la CREG. Este evento se realizará durante el desarrollo de los congresos nacionales organizados por las confederaciones de vocales de control: Confederación Colombiana de Comités de Desarrollo y Vocales Control Social a los Servicios Públicos Domiciliarios y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Confevolcoltics); y la Confederación Colombiana de Vocales de Control (CCV).

- **Audiencia pública del sector de Minas y Energía:** La Comisión de Regulación de Energía y Gas participará y apoyará las audiencias públicas sectoriales coordinadas con el Ministerio de Minas y Energía y las entidades adscritas a esta cartera. En la rendición de cuentas, el Ministerio de Minas y Energía y las entidades adscritas presentan los resultados de su gestión, se someten a revisión de los ciudadanos, y se abre el espacio para que la ciudadanía solicite información, opine, evalúe y proponga. La participación de la CREG en la audiencia estará a cargo de los procesos misionales, “proyección corporativa y relaciones con el entorno”, y “planeación estratégica”, siguiendo las indicaciones de la dirección ejecutiva de la entidad y el comité de expertos.

#### **4.3 Generar incentivos para rendir cuentas y pedir cuentas**

El Manual Único de Rendición de Cuentas señala que los incentivos se refieren a aquellas prácticas de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos, de adelantar acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

A continuación se indican las acciones de la CREG que buscan generar incentivos para rendir cuentas y pedir cuentas:

- **Capacitación a grupos de interés:** En el plan estratégico de comunicaciones de la CREG se estableció como uno de los ejes de trabajo el desarrollo de actividades de carácter pedagógico que incluyen talleres de capacitación a los grupos de interés de la Entidad. La planeación y desarrollo de estos talleres estará a cargo del proceso “proyección corporativa y relaciones con el entorno”, siguiendo las indicaciones de la dirección ejecutiva de la entidad y el comité de expertos.
- **Capacitación a los servidores públicos de la entidad:** Alineada con la política de gestión humana y la política de eficiencia administrativa, la CREG realizará actividades de capacitación a sus funcionarios como un espacio para promover una cultura organizacional orientada al trabajo colaborativo, aprendizaje en equipo e intercambio de experiencias y servicio al ciudadano. Estas actividades serán lideradas por el proceso de “Gestión Humana” de la entidad.
- **Realización de encuestas y difusión de resultados:** La CREG realizará encuestas de percepción y de satisfacción, como herramientas fundamentales para conocer el sentir de los asistentes a las audiencias públicas y de la ciudadanía en general frente a la gestión de la entidad.

Por otra parte, en el proceso de mejora continua, la CREG dispuso en su sitio web la “encuesta de satisfacción” para conocer la opinión de la ciudadanía sobre la gestión y funcionamiento de la entidad. Los resultados de esta encuesta hacen parte del insumo para implementar acciones de mejora con los diferentes procesos de la entidad. La metodología de trabajo es la que se indica en el

procedimiento PC-PR-005 sobre plan de mejoramiento de percepción CREG, del sistema de gestión de calidad de la entidad, en el proceso estratégico “proyección corporativa y relaciones con el entorno”.

## **5. Lineamientos para la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas de la CREG**

La Comisión de Regulación de Energía y Gas implementa en su Estrategia de Rendición de Cuentas la realización de audiencias públicas, siguiendo las indicaciones de la “Cartilla No. 4 Audiencias públicas en la ruta de rendición de cuentas a la ciudadanía”, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). A continuación, los lineamientos que tiene en cuenta la CREG para el desarrollo de las audiencias públicas:

### **5.1 Planeación de la audiencia**

En el desarrollo de la rendición de cuentas debe participar toda la entidad, pero es necesario conformar un grupo interno (Comité de Apoyo de Audiencias) para liderar las acciones de planeación de la audiencia pública. Este grupo será liderado por los líderes del proceso de Planeación Estratégica de la CREG y Proyección Corporativa. Así mismo estarán apoyados por la Dirección Ejecutiva y los líderes de los procesos de Gestión de Control y Evaluación, Informática y Tecnología, Gestión Humana, Gestión de Bienes y Servicios, así como el de Atención, Peticiones y Consultas. Estos hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la CREG.

**El alistamiento incluye las siguientes acciones:**

- Recopilar y organizar la información sobre los contenidos mínimos de la rendición de cuentas (Ver tabla 1 de este documento), los cuales harán parte del informe que expondrá el Director Ejecutivo de la CREG y/o los expertos



|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |  |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|--|
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |  |
|  | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |  |  |
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |  |
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |  |

### 5.2 Interacción con la ciudadanía antes de la audiencia

- Consultar a la ciudadanía a través de diferentes medios sobre temas de interés relacionados con la entidad.
- Poner a disposición de la ciudadanía, por lo menos **30 días antes en el sitio web** el plan de acción formulado para el período de gestión sobre el que se desarrolle la audiencia.

### 5.3 Organización de la audiencia

La logística para la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas es responsabilidad del proceso de “Proyección corporativa y relaciones con el entorno” de la CREG, para lo cual se definen recursos en el plan de inversión anual de la entidad y se articulan las acciones necesarias en el plan de acción. Este documento de estrategia precisa los siguientes aspectos que se deben tener en cuenta en materia de logística para cada audiencia que realice la entidad:

- **Lugar:** La CREG tendrá en cuenta criterios de accesibilidad, conforme lo establece la Ley 1618 de 2013.
- **Invitaciones:** Siempre se elaborarán convocatorias o invitaciones y se evaluará la pertinencia y los costos de convocar usando tarjetas u oficios, así como diarios de amplia circulación, radio, televisión, sitio web y las redes sociales implementadas por la entidad. **La convocatoria debe hacerse por lo menos**

treinta (30) días antes de la fecha de realización. El mecanismo de inscripción y confirmación de asistencia es el calendario de eventos, disponible en el sitio web de la entidad: [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co). Para el registro de asistencia se utilizará el formato PC-FT-001 del Sistema de Gestión de Calidad que hace parte del proceso de “Proyección corporativa y relaciones con el entorno”. También se pondrá a disposición de la ciudadanía un correo electrónico y un número telefónico de la entidad como canales de atención para quienes deseen inscribirse y no lo puedan hacer a través del aplicativo de calendario de eventos dispuesto para tal fin.

- **Otros aspectos a tener en cuenta en materia de logística:** Suministro de equipos para el desarrollo de la audiencia como computadores, teléfono, punto de red, acceso a internet, pantallas, transmisión por televisión y streaming, cámara de video, grabadora, papelería y refrigerios. Así mismo se debe planear la duración de la audiencia.
- **Inscripción y radicación de propuestas, necesidades de intervención o preguntas:** Diez (10) días antes de la audiencia se motivará a las organizaciones sociales y a la ciudadanía para que inscriban sus propuestas, necesidades de intervención o preguntas a desarrollar el día de la audiencia. Para este fin la CREG pondrá a disposición de la ciudadanía en su sitio web [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co) el formato de preguntas, propuestas, o solicitud de intervención (ver imagen siguiente o el anexo 2), el cual recibirá vía correo electrónico al correo [comunicaciones@creg.gov.co](mailto:comunicaciones@creg.gov.co). El día de la audiencia las intervenciones o preguntas serán respondidas en orden de recibo, y las que no se alcancen a responder en vivo por razones de tiempo se resolverán por correo electrónico a los ciudadanos que las hayan formulado y se publicarán en el sitio web de la entidad a disposición de la ciudadanía.

**Formato de pregunta para rendición de cuentas (Anexo 2)**



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



MINMINAS

#### FORMATO PREGUNTAS/PROPUESTAS/SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

##### EN ESTE EVENTO USTED DESEA:

- PREGUNTAR  
 INTERVENIR  
 PROPONER

NOMBRE:

ENTIDAD:

TELÉFONO:

CORREO ELECTRÓNICO:

Formule de forma concreta su pregunta, tema sobre el cual desea intervenir o tema propuesto en el siguiente espacio:

---

---

---

Las preguntas recibidas las remitirá el líder de “Proyección Corporativa” al líder del proceso de “atención, peticiones y consultas”, con copia a planeación para que estas sean clasificadas por temas y distribuidas a las diferentes áreas de la entidad según corresponda, en aras de preparar las respuestas respectivas.

#### 5.4 Realización y orden del día de la audiencia

La audiencia se desarrollará en los siguientes bloques:

- **Intervención de la entidad:** La exposición será liderada por el director ejecutivo de la CREG o quien él delegue y se apoyará en el comité de expertos y los líderes de cada área, quienes también podrán intervenir. La entidad expondrá de forma didáctica sus ejecuciones, logros, dificultades y retos, y podrá utilizar videoclips, presentaciones en Power Point o Prezi, y fotografías, entre otros apoyos audiovisuales que hagan amena la exposición. Las exposiciones incluirán resultados de las actividades misionales, así como de la gestión administrativa y financiera. También se presentarán los resultados de las auditorías o evaluaciones realizadas sobre la gestión institucional y el plan de mejoramiento de la vigencia sobre la cual se rinde cuentas.



- **Intervención de las organizaciones sociales:** Este bloque será coordinado por el líder de proyección corporativa o quien sea delegado para este fin. Los representantes de las organizaciones inscritas deben exponer en la audiencia las propuestas o evaluaciones que inscribieron previamente. Tendrán un límite de tiempo de acuerdo con las reglas definidas para la audiencia y la entidad dará respuesta en el tiempo establecido.
- **Intervención de los ciudadanos:** Este bloque será coordinado por el líder de proyección corporativa o quien sea delegado para este fin. Los ciudadanos podrán intervenir para presentar las inquietudes registradas en el formato de inscripción. La duración de la intervención dependerá de la cantidad de personas inscritas para intervenir en este bloque y la entidad responderá en forma inmediata las preguntas que se formulen en la audiencia. En caso de no ser posible una respuesta inmediata, la CREG se compromete a hacerlo en un tiempo prudencial y en los casos en que se trate de denuncias o quejas sobre aspectos disciplinarios, la entidad escuchará y tramitará esta petición a través de los canales establecidos legalmente.
- **Apoyo de las tecnologías de la información:** La Comisión acudirá a las tecnologías de la información para ampliar la participación ciudadana, tanto en las etapas previas a la audiencia de rendición de cuentas, como durante el desarrollo de la misma.
- **Cierre y evaluación de los ciudadanos:** Proyección corporativa circulará entre los invitados el formato PC-FT-006 “Encuesta de satisfacción”, del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, para la evaluación del evento (Anexo 3), con el fin de identificar si se cumplieron o no las expectativas y las propuestas de mejoramiento.

## 5.5 Actividades a realizar después de la audiencia pública

En el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas, después de realizada la audiencia la CREG continuará con el proceso de interacción y comunicación con la ciudadanía. En ese sentido, se realizarán las siguientes acciones:

- **Divulgar las conclusiones de la audiencia:** Proyección corporativa realizará y divulgará un boletín de prensa con las principales conclusiones de la audiencia, el cual se publicará en el sitio web de la entidad y se enviará a medios de comunicación.
- **Informe de control interno:** El líder del proceso de gestión de control y evaluación elaborará un informe sobre las actividades realizadas durante la audiencia de rendición de cuentas. Este mismo informe será publicado en la página web de la entidad con el fin de ponerlo a disposición de la ciudadanía.
- **Evaluar la realización de la audiencia:** Después de cada audiencia se reunirá el comité de apoyo de audiencias para hacer una retroalimentación de los resultados del evento y definir las acciones de mejora que se requieran.

## 6. Evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas

El último paso de la metodología propuesta en el Manual Único de Rendición de Cuentas es la evaluación y monitoreo. Este incluye la evaluación de la estrategia en su conjunto con base en las evaluaciones particulares para todas las acciones de información, diálogo e incentivos que hacen parte de la estrategia.

Los resultados sobre la gestión realizada en el marco de la estrategia de rendición de cuentas y las demás actividades de diálogo y participación ciudadana de la CREG se pondrán a disposición de la ciudadanía en el documento informe anual de gestión.

Así mismo, la entidad incluye como herramienta de evaluación y seguimiento las preguntas del Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión (Furag), relacionadas con la estrategia de rendición de cuentas. Este ejercicio sirve de base para conformar el Índice de RdC, que es el instrumento de seguimiento que se hace a las entidades del orden nacional. El cumplimiento de cada uno de los requerimientos (preguntas) otorgará un puntaje, cuya suma dará al final del ejercicio el porcentaje de cumplimiento de la entidad frente a la Política de Rendición de Cuentas.

| SUBINDICADORES       | PORCENTAJE O PESO DEL SUBINDICADOR |
|----------------------|------------------------------------|
| Elemento Transversal | 32%                                |
| Información          | 32%                                |
| Diálogo              | 21%                                |
| Incentivos           | 10%                                |
| Evaluación           | 5%                                 |

## ANEXOS

### Anexo No. 1: Formato plan de acción para la audiencia

| Actividad | Programación mensual |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Responsables | Recursos/<br>observaciones |  |
|-----------|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|----------------------------|--|
|           | Ene                  | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |              |                            |  |
|           |                      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |              |                            |  |
|           |                      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |              |                            |  |
|           |                      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |              |                            |  |

### Anexo No. 2: Formato de pregunta para rendición de cuentas



Comisión de Regulación  
de Energía y Gas



## FORMATO PREGUNTAS/PROPUESTAS/SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

NOMBRE:  
ENTIDAD:  
TELÉFONO:  
CORREO ELECTRÓNICO:

Formule de forma concreta su pregunta, tema sobre el cual desea intervenir o tema propuesto en el siguiente espacio:

---



---

Si su pregunta no puede ser contestada durante el evento, la respuesta le será enviada por correo electrónico.

### Anexo No. 3: Formato PC.FT.006 para evaluación de la audiencia

|  |  |                                   |
|--|--|-----------------------------------|
|  | Nombre del Proceso                                 | Código: PC-FT-006                 |
|  | PROYECCIÓN CORPORATIVA Y RELACIONES CON EL ENTORNO | Versión: 2                        |
|  | Nombre del Formato                                 | Fecha última revisión: 12/02/2014 |
|  | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN                           | Página: 1 de 2                    |

| ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  |  |                      |  |
|---|--|----------------------|--|
| Fecha:  | Organización o entidad a la que pertenece: | Interés de Consulta: |  |
| Objetivo: Determinar la satisfacción que tienen los públicos de interés de la CREG.   |  |                      |  |
| Marque con una X la opción que se le adapta a la afirmación   |  |                      |  |
| 1. La información que le dio la CREG fue veraz y profunda   |  |                      |  |
| <input type="checkbox"/> En total acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> En total desacuerdo |  |                      |  |
| 2. La información que le dio la CREG fue clara  |  |                      |  |
| <input type="checkbox"/> En total acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> En total desacuerdo |  |                      |  |
| 3. Las peticiones y/o preguntas fueron atendidas con amabilidad   |  |                      |  |
| <input type="checkbox"/> En total acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> En total desacuerdo |  |                      |  |
| 4. El tiempo de respuesta fue satisfactorio   |  |                      |  |
| <input type="checkbox"/> En total acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> En total desacuerdo |  |                      |  |
| 5. La actitud del personal de la CREG corresponde a la imagen de una entidad ética y transparente   |  |                      |  |
| <input type="checkbox"/> En total acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> En total desacuerdo |  |                      |  |
| ¿Por qué?   |  |                      |  |
|   |  |                      |  |
| 6. Hubo interés por prestar un buen servicio  |  |                      |  |
| <input type="checkbox"/> En total acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> En total desacuerdo |  |                      |  |
| ¿Conoce la agenda regulatoria de la CREG?   |  |                      |  |
| Sí ___ No ___   |  |                      |  |
| ¿Qué tema le gustaría que se incluyera en la agenda regulatoria?  |  |                      |  |
|   |  |                      |  |

|  |  |                                   |
|--|--|-----------------------------------|
|  | Nombre del Proceso                                 | Código: PC-FT-006                 |
|  | PROYECCIÓN CORPORATIVA Y RELACIONES CON EL ENTORNO | Versión: 2                        |
|  | Nombre del Formato                                 | Fecha última revisión: 12/02/2014 |
|  | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN                           | Página: 1 de 2                    |

|             |
|-------------|
| Comentarios |
|             |
|             |