


I-2017-006858

 Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Proceso GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Código: BS-FT-008 Versión: 4
	Nombre del Formato RECIBO A SATISFACCIÓN DE PRODUCTO Y/O SERVICIO Y SOLICITUD DE PAGO	Fecha última revisión: 30/09/2016

2017 12:11:48
 No. RADICACION 1-2017-006858
 o. FOLIOS 1 ANEXOS NO
 Para Respuesta o Adicionales Cite No. de Radicación

NOMBRE CONTRATISTA	IDENTIFICACION	CONTRATACION No.
Yanhaas S.A.	830.000.889-1	2017-098

PLAZO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION	CDP No.	CRP No.
2 meses	31 de octubre de 2017	31 de diciembre de 2017	24517	104017

DESCRIPCION DEL PRODUCTO A RECIBIR	ENTREGA PARCIAL	ENTREGA DEFINITIVA	OBSERVACIONES
Diagnosticar y medir la percepción del proceso misional de regulación por parte de los clientes externos de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), y proponer una estrategia en la que se identifiquen oportunidades de mejora con base en los resultados de medición.		x	

VALORACIÓN DEL PRODUCTO ENTREGADO	CUMPLE
CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL (LOS) PRODUCTO (S)	x
FUNCIONALIDAD DEL PRODUCTO, SI APLICA	x
APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA OFRECIDA, SI APLICA	x
VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN, SI APLICA	x
OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA	x


INFORME DEL SUPERVISOR (indicar el beneficio e impacto para la CREG)

El proveedor asistió a las reuniones de coordinación y entregó de manera oportuna los requerimientos definidos por la Comisión, de acuerdo con las condiciones de los numerales 3.2, 3.3 y 3.4 del contrato CREG 2017-098, descrito así:

3.2. Medición de percepción: Producto No. 2. Se deberá entregar al finalizar los sesenta (60) días siguientes a la fecha del acta de inicio.

No. Ítem	Requerimientos
3.2. 1	Equipo de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Debe contar con un gerente de proyecto o coordinador de la investigación con mínimo cuatro (4) años de experiencia certificada en investigaciones de mercado, encargado de realizar la gestión necesaria para la óptima ejecución del contrato. • Grupo de entrevistadores con experiencia mínima de un (1) año realizando entrevistas presenciales con personas del nivel directivo de entidades públicas y privadas (gerentes, ministros, magistrados). • El equipo de trabajo deberá capacitarse en las características misionales de la CREG de acuerdo con la metodología que defina la entidad para este fin.

Nota: Se puede considerar que:
IMPACTO: Es la trascendencia que tiene una decisión sobre la sociedad.
BENEFICIO: Utilidad, ganancia o provecho que produce una decisión o una actuación frente a lo contratado por la CREG.

 Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Proceso GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Código: BS-FT-008
	Nombre del Formato RECIBO A SATISFACCIÓN DE PRODUCTO Y/O SERVICIO Y SOLICITUD DE PAGO	Versión:4 Fecha última revisión: 30/09/2016 Páginas: 2 de 1

3.2. 2 La medición de percepción se debe realizar a través de entrevistas consultivas y/o la herramienta que el proveedor considere pertinentes para el cumplimiento del objeto del contrato y debe analizar integralmente la reputación y la imagen de la entidad, así como identificar las necesidades de comunicación de los usuarios de la CREG.


3.2. 3 La CREG propone los siguientes grupos para entrevistar, de acuerdo con la caracterización de usuarios:

Grupo objetivo	Entidad	Número de entrevistas efectivas
Gobierno Nacional	Ministerio de Minas y Energía	4
	Ministerio de Hacienda	2
	MinTIC	1
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	1
	Planeación Nacional	2
	Presidencia de la República	2
	Entidades de sector, adscritas y pares	UPME
	IPSE	2
	SGC	2
	ANM	2
	ANH	2
	CRC	2
	CRA	2
	Supeservicios	3
	Superindustria y Comercio	1
	Supersociedades	1
Gobierno locales y regionales	Alcaldes y gobernadores	40
Legislativo	Senadores y representantes	12

Nota: Se puede considerar que:

IMPACTO: Es la trascendencia que tiene una decisión sobre la sociedad.

BENEFICIO: Utilidad, ganancia o provecho que produce una decisión o una actuación frente a lo contratado por la CREG.

 Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Proceso GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Código: BS-FT-008 Versión: 4
	Nombre del Formato RECIBO A SATISFACCIÓN DE PRODUCTO Y/O SERVICIO Y SOLICITUD DE PAGO	Fecha última revisión: 30/09/2016 Páginas: 3 de 1


	Altas cortes	Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado	6
	Entes de control	Contraloría	2
		Procuraduría	2
		Transparencia por Colombia	2
		Gobierno en Línea	2
	Regulados	Empresas reguladas	145
	Gremios		18
	Usuarios	Usuarios y vocales de control (instrumento por determinar)	200
	Medios de comunicación	Nacionales	10
		Regionales	10
		Líderes de opinión / expertos	8
	Academia	Academia	12
3.2.5	Aplicar una prueba piloto de la entrevista y entregar un informe a la CREG.		
3.2.4	Procesar y analizar los datos hallados de los resultados de las entrevistas.		

En la fase cualitativa y frente al grupo base para entrevistar que propuso la CREG, el proveedor reportó las siguientes incidencias, las cuales fueron revisadas y corroboradas por la CREG para análisis y definir acciones a tomar (Reuniones con No. radicado I-2017-006336, I-2017-006844.

Nota: Se puede considerar que:

IMPACTO: Es la trascendencia que tiene una decisión sobre la sociedad.

BENEFICIO: Utilidad, ganancia o provecho que produce una decisión o una actuación frente a lo contratado por la CREG.

 Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Proceso GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Código: BS-FT-008
	Nombre del Formato RECIBO A SATISFACCIÓN DE PRODUCTO Y/O SERVICIO Y SOLICITUD DE PAGO	Versión: 4 Fecha última revisión: 30/09/2016 Páginas: 4 de 1

INCIDENCIAS GENERALES

GRUPO OBJETIVO	ENTIDAD	NÚMERO DE ENTREVISTAS	REALIZADAS
ENTIDADES DE SECTOR, ADSCRITAS Y PARES	UPME	2	3
	IPSE	2	2
	SGC	2	1
	ANM	2	0
	ANH	2	1
	CRC	2	1
	CRA	2	1
	Superservicios	3	2
	Superindustria y Comercio	1	1
	Supersociedades	1	0
	TOTAL		19
Academia	Academia	12	
TOTAL		12	9
Gremios	Gremios	18	
TOTAL		18	18
GOBIERNO NACIONAL	Ministerio de Minas y Energía	4	4
	Ministerio de Hacienda	2	
	MinTIC	1	
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	1	
	Planeación nacional	2	1
	Presidencia de la Republica	2	2
TOTAL		12	7
Medios de comunicación	Nacionales	10	7
	Regionales	10	10
	Líderes de opinión/ Expertos	8	
TOTAL		28	17
Legislativo	Senadores y representantes	12	7
TOTAL		12	7
GOBIERNO LOCALES Y REGIONALES	Alcaldes y gobernadores	40	11
TOTAL		40	11
Altas cortes	Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado	6	0
TOTAL		6	0
Entes de control	Contraloría	2	1
	Procuraduría	2	1
	Transparencia por Colombia	2	0
	Gobierno en Línea	2	0
TOTAL		8	2
TOTAL ENTREVISTAS REALIZADAS:		83	

Nota: Se puede considerar que:

IMPACTO: Es la trascendencia que tiene una decisión sobre la sociedad.

BENEFICIO: Utilidad, ganancia o provecho que produce una decisión o una actuación frente a lo contratado por la CREG.

CREG	Nombre del Proceso	Código: BS-FT-008
	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Versión:4
Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Formato	Fecha última revisión: 30/09/2016
	RECIBO A SATISFACCIÓN DE PRODUCTO Y/O SERVICIO Y SOLICITUD DE PAGO	Páginas: 5 de 1

3.3. Análisis de resultados y propuesta de estrategia: Producto No. 2. Se deberá entregar al finalizar los sesenta (60) días siguientes a la fecha del acta de inicio.

No. Ítem	Requerimientos
3.3.1	Entregar a la Comisión el informe final de resultados, el cual deberá contener como mínimo los hallazgos, conclusiones y la estrategia propuesta en la que se identifiquen oportunidades de mejora con base en los resultados de la medición.
3.3.2	Entregar a la Comisión el informe ejecutivo de los resultados obtenidos.
3.3.3	Exponer a la alta dirección de la Comisión los resultados del estudio, el cual deberá contener como mínimo los hallazgos, las conclusiones y la propuesta de estrategia en la que se identifiquen oportunidades de mejora.
3.3.4	Exponer a los servidores públicos los resultados del estudio, el cual deberá contener como mínimo los hallazgos, conclusiones y las oportunidades de mejora identificadas.

3.4. Herramienta (encuesta) Producto No. 2. Se deberá entregar al finalizar los sesenta (60) días siguientes a la fecha del acta de inicio.

No. Ítem	Requerimientos
3.4.1	Una vez reconocidas las necesidades y medida la percepción de la entidad, se requiere desarrollar una herramienta que le permita a la CREG medir de manera periódica la percepción de sus clientes.
3.4.2	Como mínimo cuatro (4) funcionarios de la CREG deben ser capacitados por el contratista en la aplicación, medición y análisis de la herramienta.

En reunión se revisó el informe (No. radicado E-2017-011992) con el análisis de resultados y la propuesta de estrategia, así como la herramienta encuesta y capacitación (radicado I-2017-006850).

EVALUADOR (si aplica)	FECHA	SUPERVISOR	FECHA
NOMBRE:		NOMBRE: Ricardo Santamaría Daza	26/12/2017
FIRMA:		FIRMA: 	

VERIFICACION POR PARTE DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA:

DOCUMENTO PARA PAGO	SOPORTES
----------------------------	-----------------

Nota: Se puede considerar que:

IMPACTO: Es la trascendencia que tiene una decisión sobre la sociedad.

BENEFICIO: Utilidad, ganancia o provecho que produce una decisión o una actuación frente a lo contratado por la CREG.